



การศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อ
การพักผ่อนขนาดเล็ก ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

โดย

นายพิชัย กิจสถิตย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อ
การพักผ่อนขนาดเล็ก ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

โดย

นายพิชัย กิจสถิตย์



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์
คณะคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรม
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



A STUDY OF SERVICESCAPES' FACTORS TO THE DECISION FOR
STAYING AT SMALL RESORT ALONG THA CHIN RIVER SAMUT
SAKHON PROVINCE

BY

MR. PICHAI KIJSATHIT



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE

INNOVATIVE REAL ESTATE DEVELOPMENT
FACULTY OF ARCHITECTURE AND PLANNING

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2014

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายพิชัย กิจสถิตย์

เรื่อง


การศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก
ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (นวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์)

เมื่อ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2558

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กองกมล โตชัยวัฒน์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(อาจารย์ ดร. ดำรงค์ดี รินชุมภู)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ เฉลิมวัฒน์ ต้นตสวัสดิ์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร
ชื่อผู้เขียน	นายพิชัย กิจสถิตย์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	นวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร. ดำรงค์ศักดิ์ รินชุมภู
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กโดยใช้แนวคิดเรื่องภูมิทัศน์บริการ โดยได้ออกแบบการวิจัยเป็นเชิงปริมาณมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเก็บตัวอย่างจำนวน 220 ตัวอย่าง

ผลลัพธ์จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวไทยมีอายุประมาณ 23-40 ปี และปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบรูปแบบอาคารห้องพักแบบวิลล่าเห็นวิวแม่น้ำและชอบรูปแบบอาคารแบบทันสมัย จำนวนห้องพักภายในโรงแรม 21-30 ห้อง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการมากที่สุดคือ สระว่ายน้ำ ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบรูปแบบการตกแต่งภายใน รูปแบบทันสมัยมากที่สุด และแสงสว่างภายในห้องพัก เป็นแบบแสงสว่างปานกลาง และในด้านปัจจัยพื้นฐานทั่วไปพบว่านักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อนโดย อัตราค่าห้องพักเฉลี่ยต่อคืน คือ 1,501-3,500 บาท ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการคือต้องการสัมผัสทัศนียภาพทางธรรมชาติ ที่แตกต่างรองลงมา คือ ปัจจัยทางด้านราคา จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านภูมิทัศน์บริการมีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน ผลจากการศึกษานี้สามารถทำให้นักพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ สถาปนิกและมัณฑนากร ทราบถึงความต้องการในแต่ละด้านของนักท่องเที่ยว และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสร้างความสามารถในการแข่งขันเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างยั่งยืน ต่อไป

คำสำคัญ: ภูมิทัศน์บริการ, โรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก, การท่องเที่ยว, นักท่องเที่ยว

Independent Study Title	A STUDY OF SERVICESCAPES' FACTORS TO THE DECISION FOR STAYING AT SMALL RESORT ALONG THA CHIN RIVER SAMUT SAKHON PROVINCE
Author	Mr. Pichai Kijsthit
Degree	Master of science
Department/Faculty/University	Innovative real estate development Faculty of architecture and planning Thammasat University
Independent Study Advisor	Damrongsak Rinchumphu, Ph.D
Academic Years	2014

ABSTRACT

The purpose of this study is to suggest the key factors that influence the decisions people choosing to make a reservation and stay for small-sized hotels. In order to examine the result, we use the concept of servicescape by using quantitative research. The method to analyze the paper is by making 220 samples of questionnaires.

The result is found that the factors that influence Thai tourists' decisions are range of ages, education, salary, price, facility and servicescape. We found that the tourists are between 23 and 40 years old and are educated. They are middle- and high-income. The average price that the tourists willing to pay is from 1,501 to 3,500 baht per room per night. In addition, there are many aspects of servicescape to examine in details. First, tourists are interested in the architectural building. Specifically, they prefer the room type modern villa with river viewed to others. Second, the atmosphere and decoration in the buildings that most tourists are comfortable are modern-style decorating and the warm light. In addition, for Thai tourists, the swimming pool is the most wanted facility when comparing to others. Above all, the most influence that will be affected the tourists' decisions is the

beauty of nature that they will travel in their vacation. Last but not least, the result of this study will be useful for real estate developers, architects and interior designers in analyzing the requirement of tourists and improving the project in order to creating the competitiveness in the tourism industry.

Keywords: Servicescapes, Staying at small resort, Tourism, Traveler



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีทางผู้จัดทำมีความซาบซึ้งใจและขอขอบคุณบุคคลหลาย ๆ ท่าน ดังต่อไปนี้กราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. ดำรงค์ดี รินชุมภู อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลและความรู้คำแนะนำและการปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กองกฤษณ์ โตชัยวัฒน์ ประธานกรรมการสอบ ผู้ให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องและทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์มากขึ้น ทั้งนี้ก่อนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะสมบูรณ์เช่นนี้ได้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาวิศวกรรมการพัฒนาสังหาริมทรัพย์และคณาจารย์ในอดีตที่ผ่านมาทุกท่านที่ได้ประศาสตร์วิชาจนทำให้ผู้วิจัยมีทุกวันนี้ และผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณนักท่องเที่ยวนใน จังหวัดสมุทรสาคร ทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการเกื้อกูลข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ตลอดจนเพื่อน ๆ สาขาวิชาวิศวกรรมการพัฒนาสังหาริมทรัพย์ที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้บุคคลที่จะขาดไม่ได้เลย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ มารดา บิดา และครอบครัวที่คอยสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน และคอยเป็นกำลังใจให้เสมอมา จนกระทั่งผู้วิจัยสามารถสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทได้ด้วยดี โดยทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไปหรือเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าทางวิชาการไม่มากนัก

นายพิชัย กิจสถิตย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพ	(15)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	6
1.5.1 ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ	6
1.5.2 ประโยชน์ต่อสถาปนิกและมัณฑนากร	6
1.6 นิยามศัพท์	6

บทที่ 2	วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1	ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร	8
2.1.1	ข้อมูลทางภูมิศาสตร์	8
2.1.1.1	ที่ตั้ง	8
2.1.1.2	อาณาเขตติดต่อ	9
2.1.1.3	ภูมิประเทศ	10
2.1.1.4	ภูมิอากาศ	11
2.1.2	สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญจังหวัดสมุทรสาคร	11
2.1.3	จำนวนนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร	12
2.1.4	ลักษณะนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร	15
2.1.4.1	ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว	16
2.1.4.2	ระดับอายุของนักท่องเที่ยว	17
2.1.4.3	ระดับรายได้ของนักท่องเที่ยว	18
2.1.4.4	อาชีพของนักท่องเที่ยว	19
2.1.4.5	กิจกรรมของนักท่องเที่ยว	20
2.1.4.6	แหล่งข้อมูลของนักท่องเที่ยว	21
2.1.4.7	แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว	23
2.1.4.8	ประเภทที่พักแรมของนักท่องเที่ยว	25
2.2	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค	26
2.2.1	พฤติกรรมผู้บริโภค	26
2.2.2	กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค	27
2.2.2.1	บทบาทในการซื้อ	27
2.2.2.2	ผู้ริเริ่ม	27
2.2.2.3	ผู้มีอิทธิพล	27
2.2.2.4	ผู้ตัดสินใจ	27
2.2.2.5	ผู้ซื้อ	27
2.2.2.6	ผู้ใช้งาน	27
2.2.3	พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว	30
2.3	แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม	34

2.3.1 ความหมายการท่องเที่ยว	34
2.3.2 ความหมายของธุรกิจโรงแรม	34
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการภูมิทัศน์บริการ	37
2.4.1 ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	40
2.4.1.1 สภาพบรรยากาศของสถานบริการ	40
2.4.1.2 การจัดสภาพของพื้นที่และการใช้งาน	40
2.4.1.3 ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งประดิษฐ์อื่น	40
2.4.1.4 สภาพบรรยากาศของสถานบริการ	40
2.4.2 การตอบสนองภายในตัวบุคคล	40
2.4.2.1 การตอบสนองทางความคิด	40
2.4.2.2 การตอบสนองทางอารมณ์	41
2.4.2.3 การตอบสนองทางร่างกาย	41
2.4.3 พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล	41
2.4.3.1 การเข้าหา	41
2.4.3.2 การหลีกเลี่ยง	41
2.4.4 บทบาทและความสำคัญของ servicescape	42
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
2.6 บทสรุปแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	45
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	47
3.1 ขอบเขตการศึกษา	47
3.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	47
3.1.2 ขอบเขตด้านประชากร	47
3.2 การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	47
3.3 รูปแบบการศึกษา	50
3.4 วิธีการศึกษา	50
3.4.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	50
3.4.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ	50
3.4.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ	50

3.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	50
3.5 การทดสอบเครื่องมือ	53
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	54
3.7 การรวบรวมข้อมูล	55
3.8 ระยะเวลาในการดำเนินการ	55
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	56
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางกายภาพของโรงแรมตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (servicescape)	59
4.2.1 สภาพแวดล้อมภายนอก (exterior facility)	59
4.2.1.1 ประเภทของอาคารห้องพัก	59
4.2.1.2 รูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคาร	61
4.2.1.3 รูปแบบในการออกแบบจัดสวนภายในโรงแรม	62
4.2.1.4 รูปแบบของแสงสว่างภายในโรงแรม	64
4.2.1.5 จำนวนห้องพักภายในโรงแรม	65
4.2.1.6 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม	67
4.2.1.7 เสียงเพลงเข้ากับบรรยากาศ	68
4.2.2 สภาพแวดล้อมในภายใน (interior facility)	69
4.2.2.1 ประเภทของห้องพัก	69
4.2.2.2 ความหลากหลายของขนาดห้องพัก	70
4.2.2.3 การจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพัก	71
4.2.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	71
4.2.2.5 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	72
4.2.2.6 กลิ่นเครื่องหอมภายในห้องพัก	74
4.2.2.7 รูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพัก	75
4.2.2.8 รูปแบบของแสงสว่างภายในห้องพัก	77

4.2.3	สิ่งที่จับต้องได้ประเภทอื่น ๆ (other tangibles)	78
4.2.3.1	โลโก้และป้ายสัญลักษณ์ภายในโรงแรม	78
4.2.3.2	ชุดพนักงาน	78
4.2.3.3	กิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรม	79
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก	80
4.3.1	วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	80
4.3.2	ราคาห้องพัก	81
4.3.3	เหตุผลที่จะเลือกใช้บริการ	81
4.3.4	ปัจจัยที่สำคัญในเลือกใช้บริการ	82
4.4	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก	83
4.4.1	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยทางกายภาพของโรงแรมตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (service scape)	83
4.4.1.1	สภาพแวดล้อมภายนอก (exterior facility)	84
4.4.1.2	สภาพแวดล้อมภายใน (interior facility)	88
4.4.1.3	สิ่งที่จับต้องได้ประเภทอื่น (other tangibles)	94
4.4.2	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยพื้นฐานทั่วไป	96
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	100
5.1	การสรุปผลการศึกษา	101
5.1.1	ผลการศึกษาด้านปัจจัยด้านบุคคลของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	101
5.1.2	ผลการสำรวจความต้องการพื้นฐานทางด้านภูมิทัศน์บริการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและปัจจัยพื้นฐานทั่วไปของโรงแรม	101

5.1.2.1 สภาพแวดล้อมภายนอก (exterior facility)	101
5.1.2.2 สภาพแวดล้อมภายใน (interior facility)	102
5.1.2.3 สิ่งที่ต้องได้ประเภทอื่น (other tangibles)	102
5.1.2.4 ปัจจัยพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	103
5.1.3 ผลการวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของ นักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของโรงแรมและที่ปัจจัยพื้นฐานทั่วไป ของโรงแรม	103
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป	104
รายการอ้างอิง	105
ภาคผนวก	108
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม การศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผล ต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมขนาดเล็กเพื่อการพักผ่อน ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	109
ประวัติผู้เขียน	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญจังหวัดสมุทรสาคร	11
2.2 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสาครปี 2553-2555	12
2.3 แสดงจำนวนผู้เข้าพักโรงแรมชาวไทยและชาวต่างประเทศใน จังหวัดสมุทรสาคร ปี 2555	13
2.4 แสดงจำนวนห้องพักโรงแรมในจังหวัดสมุทรสาครปี 2555	14
2.5 สรุปปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมจากการทบทวนวรรณกรรม	45
3.1 ตารางกำหนดตัวอย่างของ Taro Yamane	48
3.2 ตารางระยะเวลาในการดำเนินการ	55
4.1 ลักษณะด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่าง	57
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของอาคารห้องพักตรงกับความต้องการ ของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	60
4.1 ลักษณะด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่าง	57
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของอาคารห้องพักที่ตรงกับความต้องการ ความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	60
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคารที่ตรงกับ ความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	61
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบในการออกแบบจัดสวนที่ตรงกับความต้องการ การของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	63
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของแสงสว่างที่ตรงกับความต้องการ ความของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	64
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนห้องพักภายในโรงแรมที่ตรงกับความต้องการ ความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	66
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมที่ตรงกับ ความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	67
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของเสียงเพลงเข้ากับบรรยากาศภายในโรงแรมที่มี ผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	69

- 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของห้องพักที่ตรงกับความต้องการของ
นักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 69
- 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของความหลากหลายของขนาดห้องพักที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 70
- 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 71
- 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 72
- 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่ตรงกับ
ความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 73
- 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลิ่นเครื่องหอมในห้องพักที่มีผลต่อการตัดสินใจของ
นักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 74
- 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักที่มีผล
ต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 75
- 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักที่ตรง
กับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 76
- 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของแสงสว่างภายในห้องพักที่ตรงกับ
ความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 77
- 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของโลโก้และป้ายสัญลักษณ์ภายในโรงแรมที่มีผลต่อ
การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 78
- 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของชุดพนักงานชุดพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจของ
นักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 79
- 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรมที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 79
- 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละวัตถุประสงค์ในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวภายใน
พื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 80
- 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละด้านราคาห้องพักของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่
ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 81
- 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละด้านเหตุผลที่จะเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว
ภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 82

- 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละด้านปัจจัยที่สำคัญในเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว
ภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร 83
- 4.25 ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่
ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอก
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม 84
- 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน
จังหวัดสมุทรสาคร และความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคาร 87
- 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน
จังหวัดสมุทรสาคร และความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคาร 88
- 4.28 ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่
ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีผล
ต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม 89
- 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน
จังหวัดสมุทรสาคร และความต้องการด้านรูปแบบของแสงสว่างภายในห้องพัก 92
- 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน
จังหวัดสมุทรสาคร และความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายในอาคาร 93
- 4.31 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน
จังหวัดสมุทรสาคร และความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายในอาคาร 94
- 4.32 ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่
ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยทางด้านสิ่งที่จับต้องได้ประเภท
อื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม 95
- 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน
ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยพื้นฐานทั่วไปที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เข้าพักโรงแรม 96
- 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน
จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยด้านสถานภาพ 98
- 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริม
แม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยด้านระดับการศึกษา 98
- 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน
จังหวัดสมุทรสาคร และความต้องการด้านปัจจัยด้านราคาของห้องพัก 99

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนผู้เข้าพักชาวไทยและชาวต่างประเทศจำแนกตามภาค ปี 2554	2
1.2 กรอบการวิจัย	5
2.1 แผนที่แสดงตำแหน่งจังหวัดสมุทรสาคร	9
2.2 แผนที่จังหวัดสมุทรสาคร	10
2.3 ผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554	15
2.4 แสดงจำนวนเยี่ยมเยือนชาวไทยและชาวต่างประเทศในจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554	16
2.5 แสดงจำนวนระดับอายุของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554	17
2.6 แสดงจำนวนระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554	18
2.7 แสดงอาชีพของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554	19
2.8 แสดงกิจกรรมของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554	20
2.9 แสดงแหล่งข้อมูลของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554	21
2.10 แสดงแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554	23
2.11 แสดงประเภทที่พักแรมของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554	25
2.12 แสดงขั้นตอนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว	33
2.13 กรอบสำหรับการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ กับสิ่งแวดล้อมในการใช้บริการองค์กร	39
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของอาคารห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	60
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคารที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	62
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบในการออกแบบจัดสวนที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	63
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของแสงสว่างที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	65
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนห้องพักภายในโรงแรมที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	66

4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	68
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	70
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	73
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	76
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของแสงสว่างภายในห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร	77



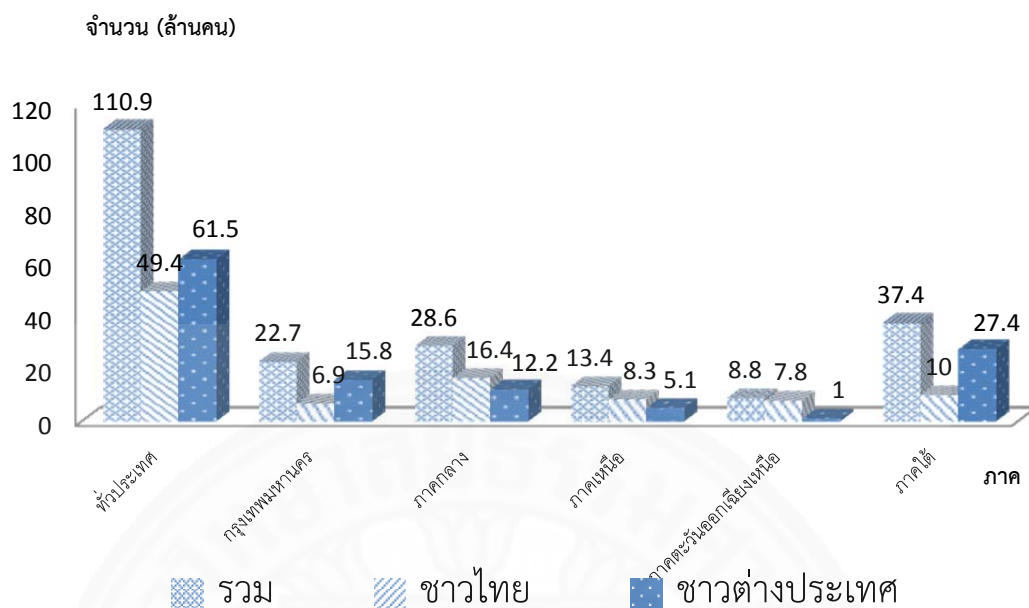
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและรัฐบาลนั้นมึนโยบายส่งเสริมสนับสนุนอย่าง ต่อเนื่องและการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญซึ่งนำรายได้เข้าสู่ประเทศปี ละหลายแสนล้านบาท โดยในปี 2556 ช่วง มีจำนวนสูงถึง 110.9 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 30.18 เมื่อ เทียบกับปี 2555 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556) จะเห็นได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมีอัตรา ขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปีโดยการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศจะส่งผลดีต่อธุรกิจการ ผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ทำให้เกิดการขยายตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม บ้านพักรวม (guest house) ที่พัก ร้านอาหาร จึงทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ดังกล่าวมี การขยายตัวจึงก่อให้เกิดการจ้างงานและยังเป็นการกระจายรายได้และความเจริญไปสู่ภูมิภาคด้วย

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง (สำนักสถิติแห่งชาติ, 2556) รายงานว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศจะใช้จ่ายค่าที่พักเป็นสัดส่วนร้อยละ 25 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด จากสถิติการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากขึ้นจากปี ก่อน ๆ สำหรับผู้เข้าพักในโรงแรมและบ้านพักรวม ในปี 2556 มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 110.9 ล้าน คน ในจำนวนนี้เข้าพักในโรงแรมและบ้านพักรวมในภาคใต้มากที่สุด ประมาณ 37.4 ล้านคน รองลงมาเข้าพักในภาคกลางและกรุงเทพมหานครประมาณ 28.6 ล้านคน และ 22.7 ล้านคน ตามลำดับ ส่วนในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือผู้เข้าพักส่วนใหญ่เป็นชาว ไทย ดังแสดงโดยสรุปในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงจำนวนผู้เข้าพักชาวไทยและชาวต่างประเทศจำแนกตามภาค ปี 2556, โดย สำนักสถิติแห่งชาติ, 2556.

ทั้งนี้ จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดเล็กๆ ในเขตพื้นที่ตอนล่างของภาคกลางบริเวณปากแม่น้ำท่าจีนตั้งอยู่ห่างจากทะเลอ่าวไทยเพียง 2 กิโลเมตรมีเนื้อที่ประมาณ 872.34 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 545,216 ไร่จัดเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 72 ของประเทศมีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่านตอนกลางของจังหวัดตามแนวเหนือใต้และไหลลงสู่อ่าวไทยที่อำเภอเมืองสมุทรสาครรวมระยะทางที่ไหลผ่านจังหวัดสมุทรสาครประมาณ 70 กิโลเมตร (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร, 2557) และจังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดที่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ และมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเช่น ตลาดมหาชัย วัดท่าไม้ อุทยานประวัติศาสตร์พันท้ายนรสิงห์ พื้นที่ศึกษาธรรมชาติป่าชายเลนอ่าวมหาชัย หมู่บ้านเบญจรงค์ดอนไก่อดีจึงทำให้จังหวัดสมุทรสาครนั้นเป็นที่ท่องเที่ยวสำหรับการพักผ่อนที่สามารถเดินทางไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครและมีธรรมชาติที่สวยงามโดยเฉพาะอย่างยิ่งตามริมแม่น้ำท่าจีน มีโรงแรมและรีสอร์ทขนาดเล็กเปิดให้บริการนักท่องเที่ยวอยู่เป็นจำนวนมาก

และในปัจจุบันกระแสการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมนั้นมีสูงมากมีการแข่งขันทั้งในด้านราคาบริการและการออกแบบและรูปแบบของโรงแรมให้มีความสวยงามและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว จะเห็นได้ว่าบางโรงแรมนั้นมีการออกแบบและรูปแบบของโรงแรมมีความสวยงามและมีเอกลักษณ์

เฉพาะตัวแต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอาจมาจากหลายสาเหตุ เช่น ด้านการออกแบบภายนอกอาคารและภายในอาคารยังไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค พื้นที่ใช้สอยภายในห้องพัก และการบริการอาจยังไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และโรงแรมขนาดเล็กนั้นไม่สามารถมีพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักได้เท่ากับโรงแรมขนาดใหญ่ เนื่องจากขนาดที่ดินและงบประมาณในการก่อสร้างที่สูงมาก และรวมไปถึงปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการ (servicescape) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจโรงแรมหากมีการออกแบบภูมิทัศน์บริการที่ดีจะทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกสบายในการทำงานและเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศโดยรวมมีการออกแบบ แสง เสียง กลิ่น รูปแบบลักษณะการแต่งที่สวยงาม และ มีการจัดวางผังพื้นที่ใช้งานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้สะดวกสบาย จึงเป็นที่มาของการจะศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสถาปนิกและมัณฑนากรได้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคที่แท้จริงและทำให้ลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจและทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างเหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ศึกษาและนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวและปัจจัยพื้นฐานทั่วไปที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กตามแนวริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภูมิทัศน์บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

1.3.3 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลกลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 220 ตัวอย่าง

1.3.4 ขอบเขตด้านเครื่องมือใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

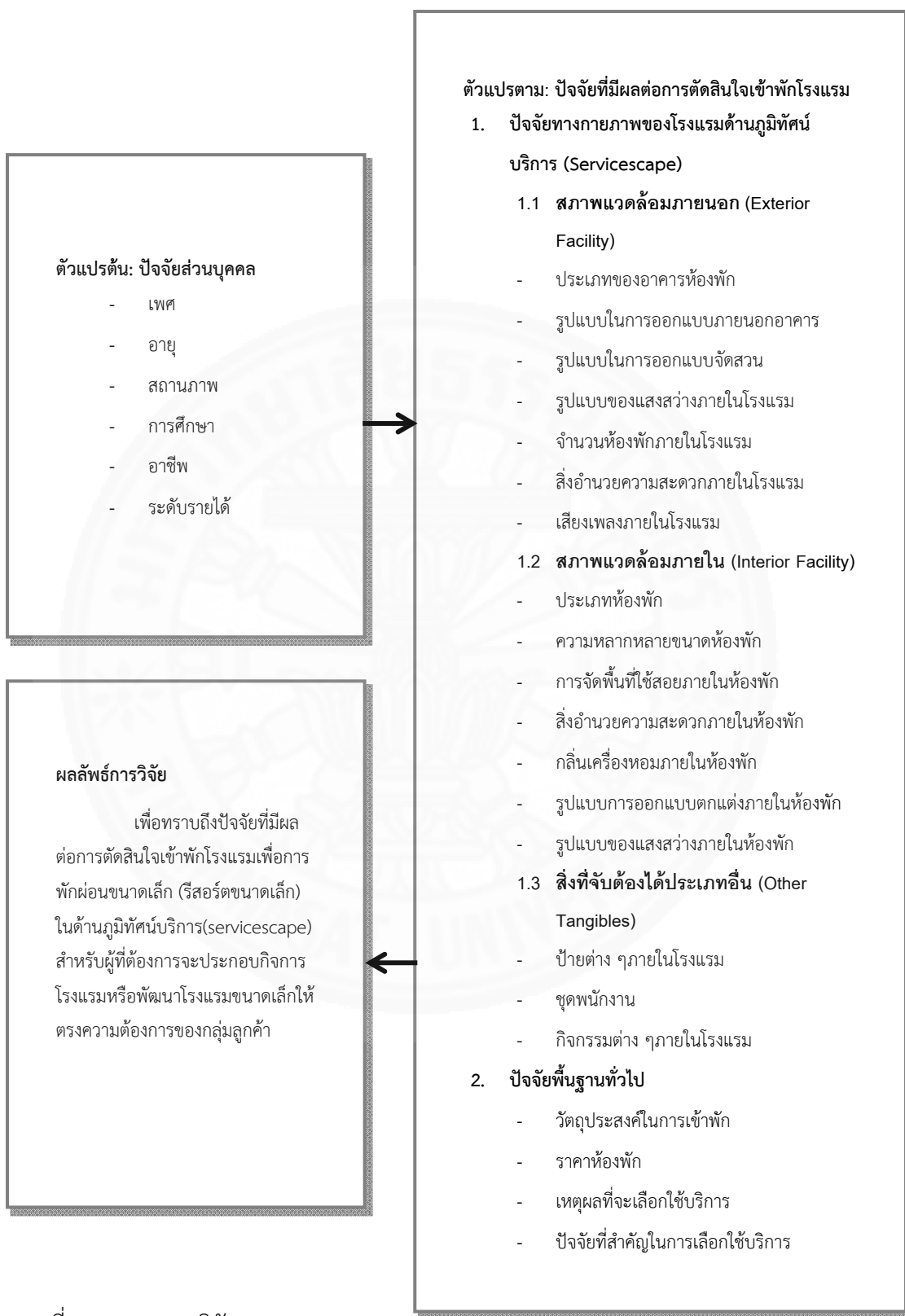
1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการศึกษาในเชิงการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยระเบียบการศึกษาดังนี้

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลทุติยภูมิ: ข้อมูลด้านภูมิทัศน์บริการ และข้อมูลด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โรงแรมและรีสอร์ท โดยเก็บรวบรวมจากเอกสาร หนังสือ และอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลปฐมภูมิ: เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการทำการศึกษา



ภาพที่ 1.2 กรอบการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.5.1 ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการจะได้ทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แท้จริงและผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาแนวทางในการดำเนินธุรกิจโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กได้ ตรงกับความต้องการของลูกค้าและเนื่องจากโรงแรมภายในประเทศไทยนั้นมีการแข่งขันสูง ดังนั้นการที่ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวและพัฒนาให้ตรงความต้องการของลูกค้าและนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

1.5.2 ประโยชน์ต่อสถาปนิกและมัณฑนากร

สถาปนิกและมัณฑนากรจะได้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นแนวทางการออกแบบโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

1.6 นิยามศัพท์

โรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก(รีสอร์ทขนาดเล็ก) หมายถึง โรงแรมที่มักจะตั้งอยู่ต่างจังหวัดเป็นส่วนใหญ่ ห้องพักมักจะแยกเป็นส่วน ๆ และโรงแรมจะตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว เช่น ภูเขา แม่น้ำ ทะเล ทะเลสาบ ฯลฯ และมีจำนวนห้องพักต่ำกว่า 30 ห้อง

นักท่องเที่ยว หมายถึงผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักอาศัยของตนเองซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วันเป็นการเดินทางไปโดยสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตามที่มีใช้การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ทั้งนี้ผู้โดยสารมาทางเรือสำราญทางทะเลแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่งก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

ภูมิทัศน์บริการ หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ในการให้บริการลูกค้าแบ่งออกเป็น 2 ประเภทย่อยคือสภาพแวดล้อมภายนอก (facility exterior) เช่น รูปลักษณะภายนอกของตัวอาคารและที่จอดรถเป็นต้นและสภาพแวดล้อมภายใน (facility interior) เช่นการตกแต่งภายในตัวสถานที่ให้บริการเป็นต้น

ส่วนผลสมการตลาดบริการหมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการประกอบ
ด้าน ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) การจัดจำหน่าย (place) การส่งเสริมการตลาด
(promotion) ลักษณะทางกายภาพ (physicalevidence) บุคคล (people) กระบวนการ (process)

ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะที่สามารถรับรู้ผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ ได้แก่
การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น การจับต้อง การรับรู้รสชาติ



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบและประเด็นในการศึกษาให้ได้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์โดยมีหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค
- 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม
- 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการภูมิทัศน์บริการ
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 บทสรุปแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร

ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดสมุทรสาครแสดงรายละเอียดดังนี้ (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร, 2557)

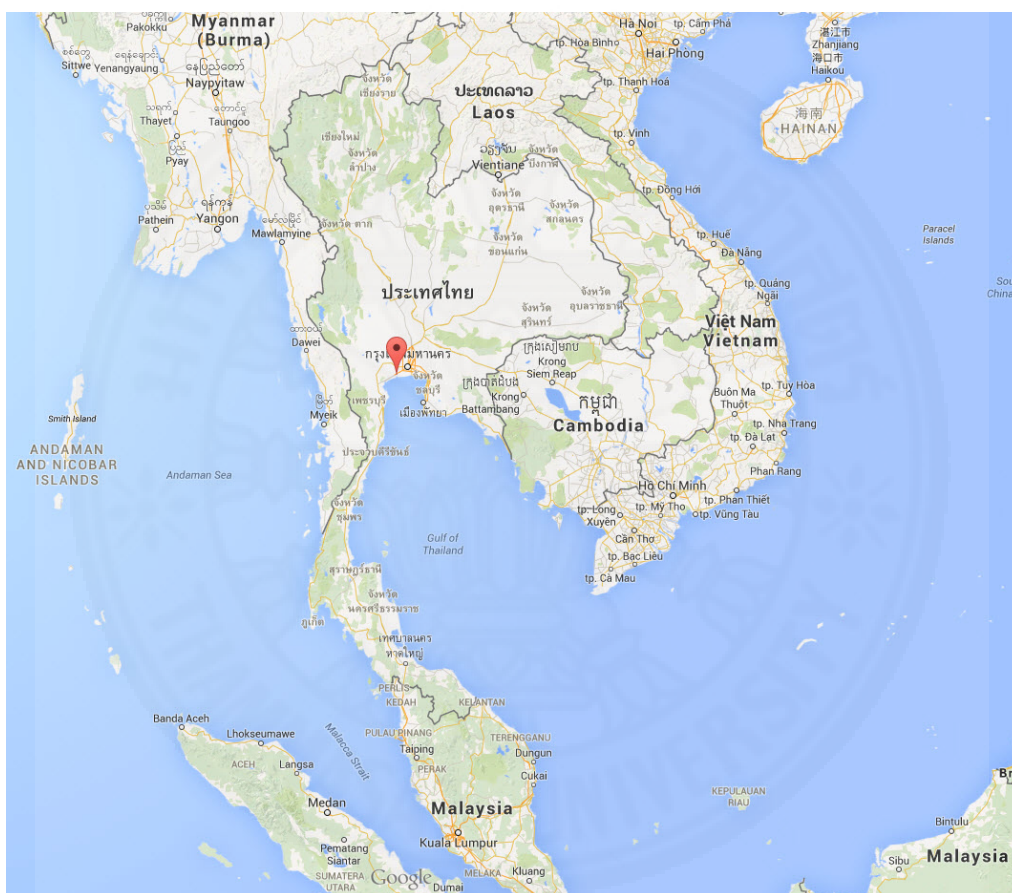
2.1.1 ข้อมูลทางภูมิศาสตร์

2.1.1.1 ที่ตั้ง

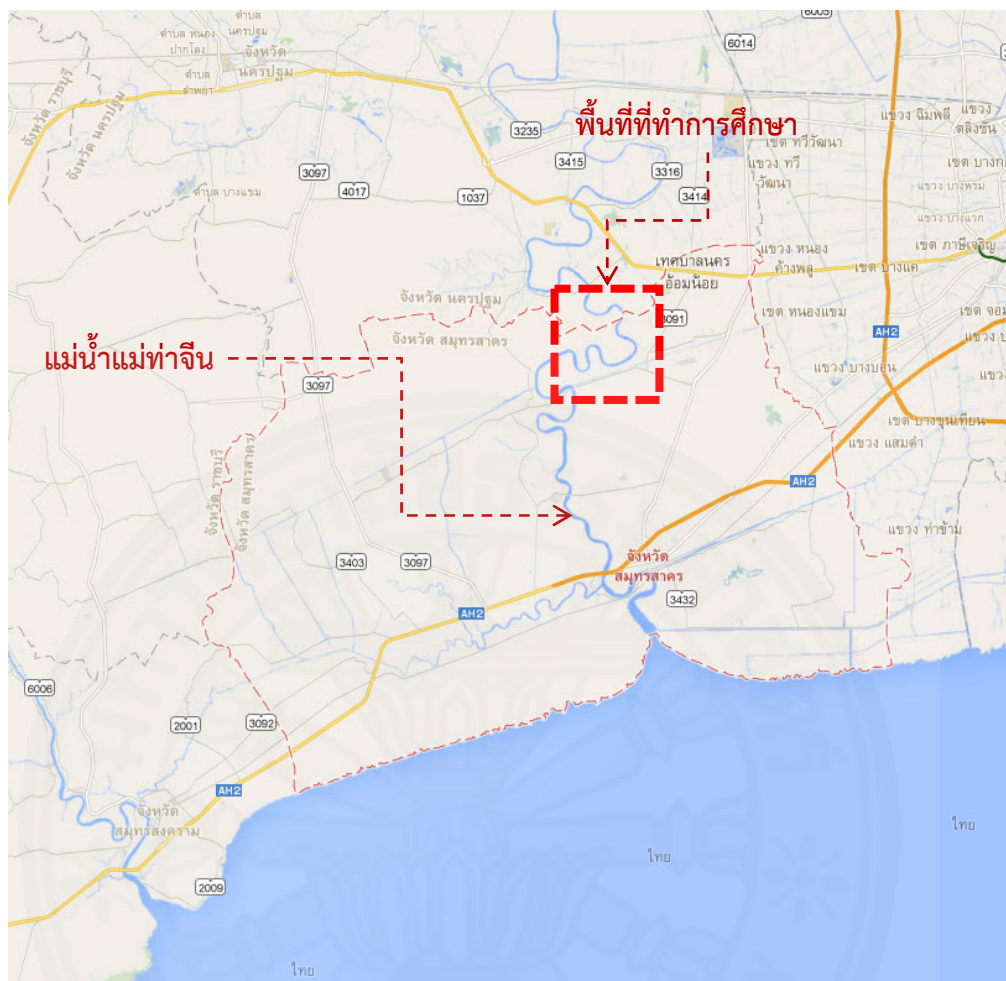
จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดชายทะเลตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำท่าจีนในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่างของประเทศไทยประมาณเส้นรุ้งที่ 130 องศาเหนือ และเส้นแวงที่ 100 องศาตะวันออกเป็นจังหวัดปริมณฑล ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 30 กิโลเมตร มีพื้นที่ 872.347 ตารางกิโลเมตร ดังแสดงในภาพที่ 2.1

2.1.1.2 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดกับจังหวัดนครปฐม
ทิศใต้	ติดกับอ่าวไทย
ทิศตะวันออก	ติดกับกรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันตก	ติดกับจังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดราชบุรี



ภาพที่ 2.1 แผนที่แสดงตำแหน่งจังหวัดสมุทรสาคร, จาก google map 2557



ภาพที่ 2.2 แผนที่จังหวัดสมุทรสาคร, ปรับปรุงจาก google map 2557

2.1.1.3 ภูมิประเทศ

จังหวัดสมุทรสาครมีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มชายฝั่งทะเลสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1.00- 2.00 เมตรมีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่านตอนกลางจังหวัดไหลคดเคี้ยวตามแนวเหนือใต้ลงสู่อ่าวไทยที่อำเภอเมืองสมุทรสาครระยะทางยาวประมาณ 70 กิโลเมตรพื้นที่ตอนบนในเขตอำเภอบ้านแพ้วและอำเภอกระทุ่มแบนมีความอุดมสมบูรณ์ของดินและมีโครงข่ายแม่น้ำลำคลองเชื่อมโยงถึงกันกระจายอยู่ทั่วพื้นที่กว่า 170 สายจึงเหมาะที่จะทำการเพาะปลูกพืชนาชนิดและบางส่วนเป็นย่านธุรกิจอุตสาหกรรมและที่อยู่อาศัยพื้นที่ตอนล่างของจังหวัดในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาครอยู่ติดชายฝั่งทะเลยาว 41.8 กิโลเมตรจึงเหมาะที่จะประกอบอาชีพประมงทะเลเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่งและทำนาเกลือ

2.1.1.4 ภูมิอากาศ

จังหวัดสมุทรสาคร มีลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบฝนเมืองร้อนเนื่องจากได้รับอิทธิพลจากลมทะเล และมีลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านในช่วงฤดูร้อน จึงทำให้มีความชื้นในอากาศสูง มีฝนตกปานกลาง ปริมาณเฉลี่ย 1,120 มิลลิเมตรต่อปี อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 26-28 องศาเซลเซียสมีความชื้นสัมพัทธ์ต่ำสุด 50 สูงสุด 95

2.1.2 สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญจังหวัดสมุทรสาคร สรุปลังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญจังหวัดสมุทรสาคร

ลำดับที่	ประเภท	สถานที่ท่องเที่ยว
1	สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ	แหล่งดูนกและพื้นที่ศึกษาธรรมชาติป่าชายเลนพื้นที่ศึกษาธรรมชาติป่าชายเลนอ่าวมหาชัยจุดชมโลมาและวาทที่ศาลมัจฉานุลงเรือสำรวจวาทบูรุดำบริเวณปากอ่าวมหาชัย
2	สถานที่ท่องเที่ยววิถีชีวิต	หมู่บ้านประมงหมู่บ้านเบญจรงค์ดอนไก่ดีตลาดมหาชัย
3	สถานที่ท่องเที่ยวศิลปะวัฒนธรรม	อุทยานประวัติศาสตร์พันท้ายนรสิงห์
4	สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวิชาการ	ศูนย์แสดงพันธุ์สัตว์น้ำสมุทรสาคร
5	สถานที่ท่องเที่ยวสถานที่ศักดิ์สิทธิ์	อุทยานพระโพธิสัตว์กวนอิมวัดเจษฎารามวัดโกรกกราก วัดสุทธิวาตวราราม (วัดช่องลม) วัดท่าไม้พุทธมณฑล จังหวัดสมุทรสาครศาลเจ้าพ่อหลักเมือง

หมายเหตุ. กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร, 2557

2.1.3 จำนวนนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 2.2

แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสาคร ปี2553-2555

รายการ	2553	+/- (%)	2554	+/- (%)	2555	+/- (%)
จำนวนผู้เข้ามาเยี่ยมเยือน	716,893		802,052	11.88	989,005	23.31
ชาวไทย	703,113		791,009	12.50	961,197	21.52
ชาวต่างประเทศ	13,780		11,043	-19.86	27,808	151.82
จำนวนนักท่องเที่ยว	268,332		366,294	36.51	432,778	18.15
ชาวไทย	267,122		365,314	36.76	428,908	17.41
ชาวต่างประเทศ	1,210		980	-19.01	3,870	294.90
จำนวนนักท่องเที่ยว	448,561		435,758	-2.85	556,227	27.65
ชาวไทย	435,991		425,695	36.76	428,908	17.41
ชาวต่างประเทศ	12,570		10,063	-19.94	23,938	137.88
ระยะเวลาพักเฉลี่ยของ นักท่องเที่ยว	1.52		1.84	-	1.84	-
ชาวไทย	1.52		1.84	-	1.84	-
ชาวต่างประเทศ	1.89		1.64	-	1.90	-
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย(บาท/คน/วัน)						
ผู้มาเยี่ยมเยือน	660.15		700.62	6.13	794.18	13.35
ชาวไทย	655.75		698.22	6.48	789.67	13.10
ชาวต่างประเทศ	909.68		926.89	1.89	984.88	6.26
นักท่องเที่ยว	760.30		766.05	0.76	892.22	16.47
ชาวไทย	757.22		764.76	1.00	888.24	16.15
ชาวต่างประเทศ	1,307.97		1,308.17	0.02	1,322.42	1.09
นักท่องเที่ยว	568.87		599.52	5.39	653.54	9.01
ชาวไทย	561.13		593.22	5.72	643.20	8.44
ชาวต่างประเทศ	837.22		865.93	3.43	881.44	1.79
รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)						
ผู้มาเยี่ยมเยือน	566.16		777.05	37.25	1,075.47	38.40
ชาวไทย	552.65		766.24	38.65	1,044.67	36.34
ชาวต่างประเทศ	13.51		10.81	-19.99	30.80	184.92

หมายเหตุ. จากศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555

ตารางที่ 2.3

แสดงจำนวนผู้เข้าพักโรงแรมชาวไทย และชาวต่างประเทศในจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2555

จังหวัด	จำนวน โรงแรม	รวม		ผู้เข้าพักชาวไทย						ผู้เข้าพัก ต่างประเทศ	
				รวม		คนในพื้นที่		คนนอกพื้นที่			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สมุทรปราการ	36	761,131	100	658,599	86.5	445,055	67.6	213,544	32.4	102,532	13.5
สมุทรสงคราม	8	39,823	100	39,764	99.8	13,526	34.0	26,238	66.0	59	0.2
สมุทรสาคร	40	580,561	100	575,241	99.1	336,891	63.8	208,350	36.2	5,320	0.9

หมายเหตุ. จากสำนักสถิติแห่งชาติ, 2555

ตารางที่ 2.4

แสดงจำนวนห้องพักโรงแรมในจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2555

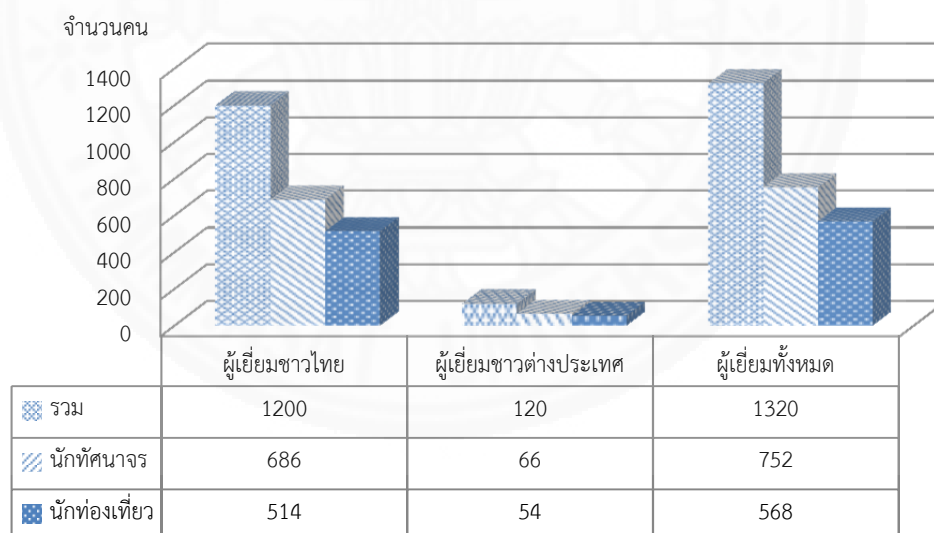
จังหวัด	รวม		ห้องพักเตียงเดี่ยว					
			รวม		ห้องพักมี เครื่องปรับอากาศ		ห้องพักไม่มี เครื่องปรับอากาศ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สมุทรปราการ	2,365	100.0	1,997	84.4	1,959	96.1	38	1.9
สมุทรสงคราม	232	100.0	216	93.1	145	67.3	71	32.7
สมุทรสาคร	1,733	100.0	1,635	94.3	1,635	100.0	-	-
	ห้องพักเตียงคู่							
	รวม		ห้องพักมี เครื่องปรับอากาศ		ห้องพักไม่มี เครื่องปรับอากาศ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	369	15.6	369	100.0	-	-	-	-
	16	6.9	8	50.0	8	50.0	8	50.0
	88	5.1	88	100.0	-	-	-	-
	ห้องพักแบบอื่นๆ							
	รวม		ห้องพักมี เครื่องปรับอากาศ		ห้องพักไม่มี เครื่องปรับอากาศ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-
	10	0.6	10	100.0	-	-	-	-

หมายเหตุ. จากสำนักรสถิติแห่งชาติ, 2555

จากสถิติจะเห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมีเพิ่มขึ้นทุกปีจึงทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านอาหาร และร้านค้า เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น และจำนวนห้องพักโรงแรมยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว จากสถิติจะเห็นได้ว่าจำนวนโรงแรมทั้งหมด 40 โรงแรม และจำนวนห้องพัก 1,733 ห้องและจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 208,350 คน และเป็นชาวต่างประเทศจำนวน 5,320 คนจึงทำให้จังหวัดสมุทรสาครนั้นยังคงสภาพในการขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวได้อีกมาก

2.1.4 ลักษณะนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีทั้งสิ้น 1,320 คนแบ่งเป็นผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย 1,200 คน (ร้อยละ 90.9) และผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศ 120 คน (ร้อยละ 9.1) โดยผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยมีสัดส่วนนักท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวในสัดส่วนร้อยละ 57.2 และร้อยละ 42.8 ในขณะที่ผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศมีสัดส่วนนักท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวเช่นกันในสัดส่วนร้อยละ 55.0 และร้อยละ 45.0 ดังแสดงในภาพที่ 2.3

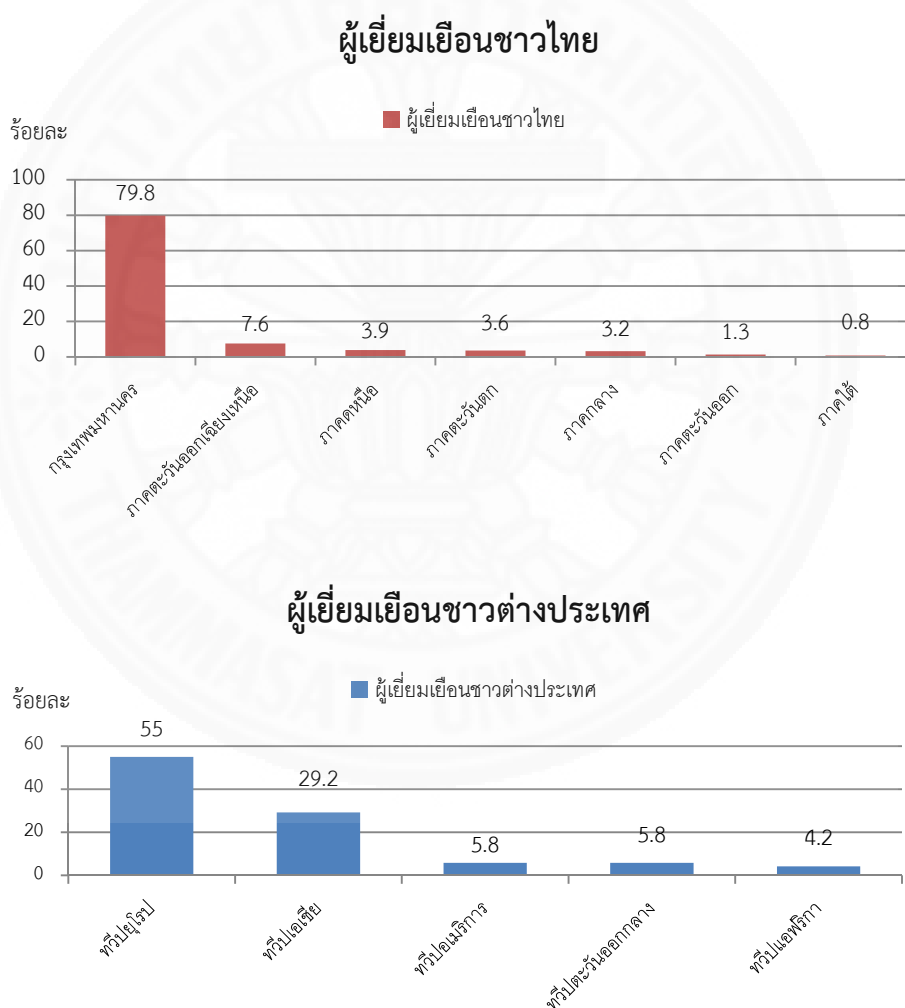


ภาพที่ 2.3 ผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยและชาวต่างประเทศในจังหวัดสมุทรสาครปี 2554. จาก รายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง), สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

2.1.4.1 ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ผู้เยี่ยมชมชาวไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.8) มาจากกรุงเทพมหานคร รองลงมา (ร้อยละ 3.9) มาจากภาคเหนือ

ผู้เยี่ยมชมชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.0) เป็นผู้เยี่ยมชมที่มาจากยุโรปรองลงมาได้แก่เอเชียตะวันออกเฉียงใต้อเมริกาและแอฟริกาในสัดส่วนร้อยละ 29.2, 5.8, 5.8 และ 4.2 ตามลำดับดังแสดงในภาพที่ 2.4

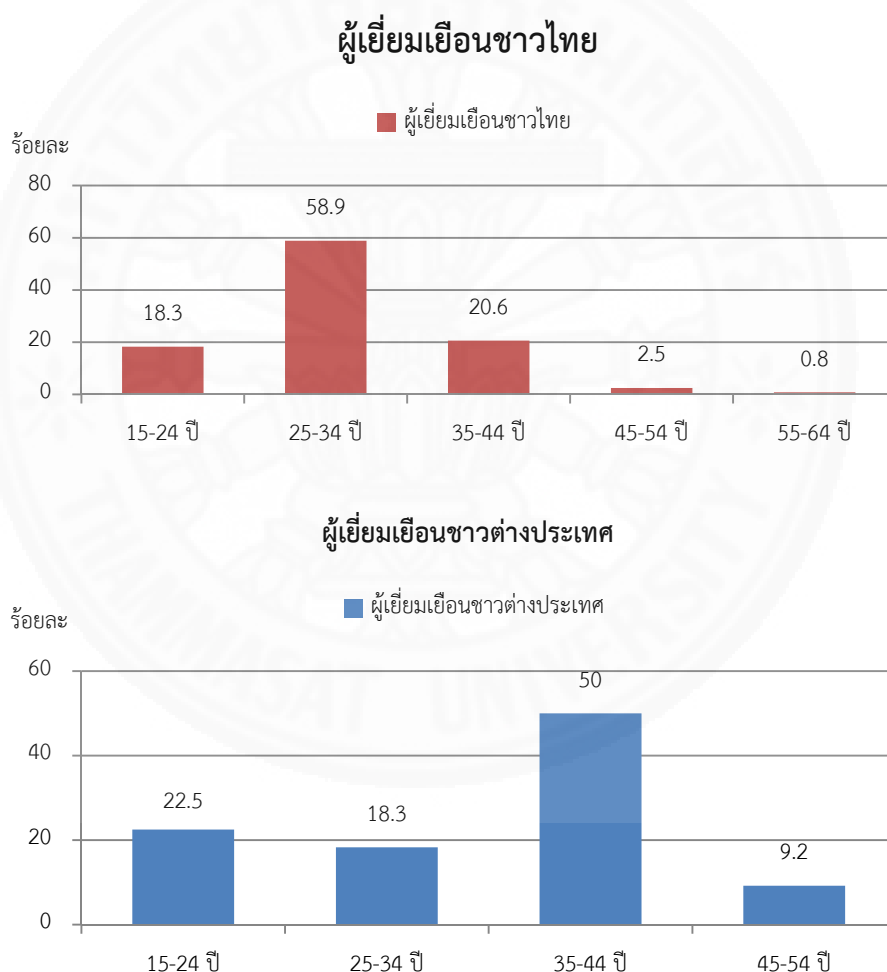


ภาพที่ 2.4 แสดงจำนวนเยี่ยมชมชาวไทยและชาวต่างประเทศในจังหวัดสมุทรสาครปี 2554. จากรายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง), สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

2.1.4.2 ระดับอายุของนักท่องเที่ยว

ผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยส่วนมากมีอายุอยู่ในวัยทำงานโดยร้อยละ 56.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี รองลงมา ร้อยละ 21.6 มีอายุอยู่ระหว่าง 35-44 ปี

ผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศส่วนมากมีอายุอยู่ในวัยทำงานโดยร้อยละ 50.0 มีอายุอยู่ระหว่าง 35-44 ปี รองลงมา ร้อยละ 22.5 มีอายุอยู่ระหว่าง 15-24 ปี ดังแสดงในภาพที่ 2.5

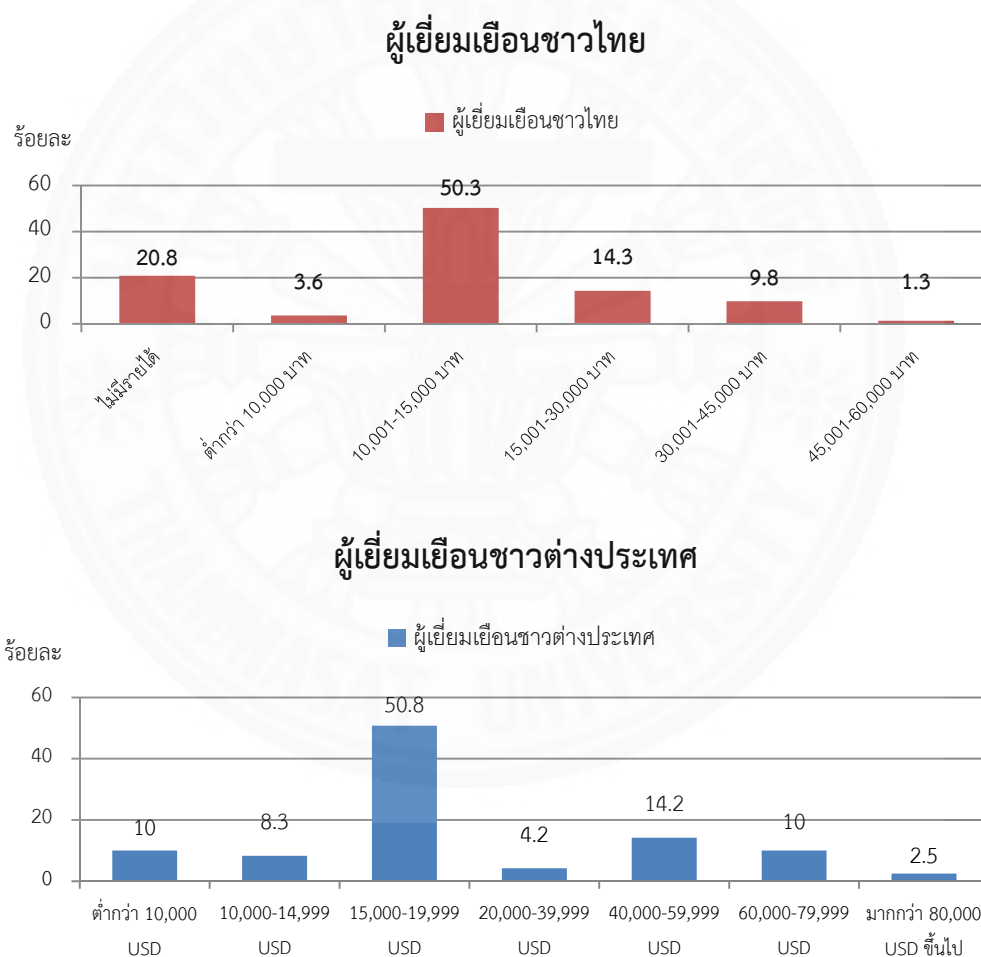


ภาพที่ 2.5 แสดงจำนวนระดับอายุของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554. จาก รายงานสถิติ การท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง), สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

2.1.4.3 ระดับรายได้ของนักท่องเที่ยว

ผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยส่วนมากร้อยละ 50.3 มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท/เดือน รองลงมาร้อยละ 20.8 ไม่มีรายได้

ผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ร้อยละ 50.8 มีรายได้ระหว่าง 15,000-19,999 ดอลลาร์สหรัฐฯ/ปีรองลงมาร้อยละ 14.2 มีรายได้ระหว่าง 40,000-59,999 ดอลลาร์สหรัฐฯ/ปีดังแสดงในภาพที่ 2.6

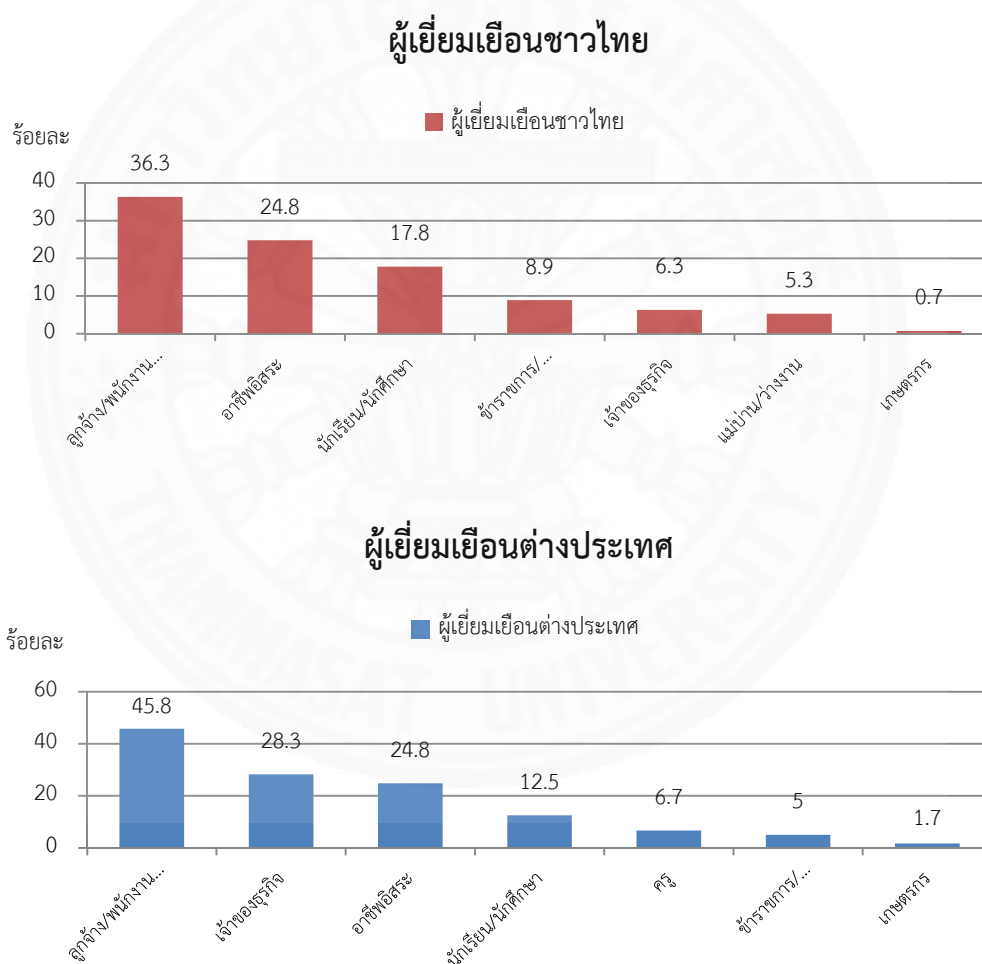


ภาพที่ 2.6 แสดงจำนวนระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554. จากรายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง), สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

2.1.4.4 อาชีพของนักท่องเที่ยว

ผู้เยี่ยมชมคนไทยส่วนมากร้อยละ 36.3 เป็นลูกจ้าง/พนักงาน ภาคเอกชนรองลงมาร้อยละ 24.8 ประกอบอาชีพอิสระและร้อยละ 17.8 เป็นนักเรียน/นักศึกษา

ผู้เยี่ยมชมชาวต่างประเทศส่วนมากร้อยละ 45.8 เป็นลูกจ้าง/พนักงาน ภาคเอกชนรองลงมาร้อยละ 28.3 เป็นเจ้าของธุรกิจและร้อยละ 12.5 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ดังแสดงในภาพที่ 2.7

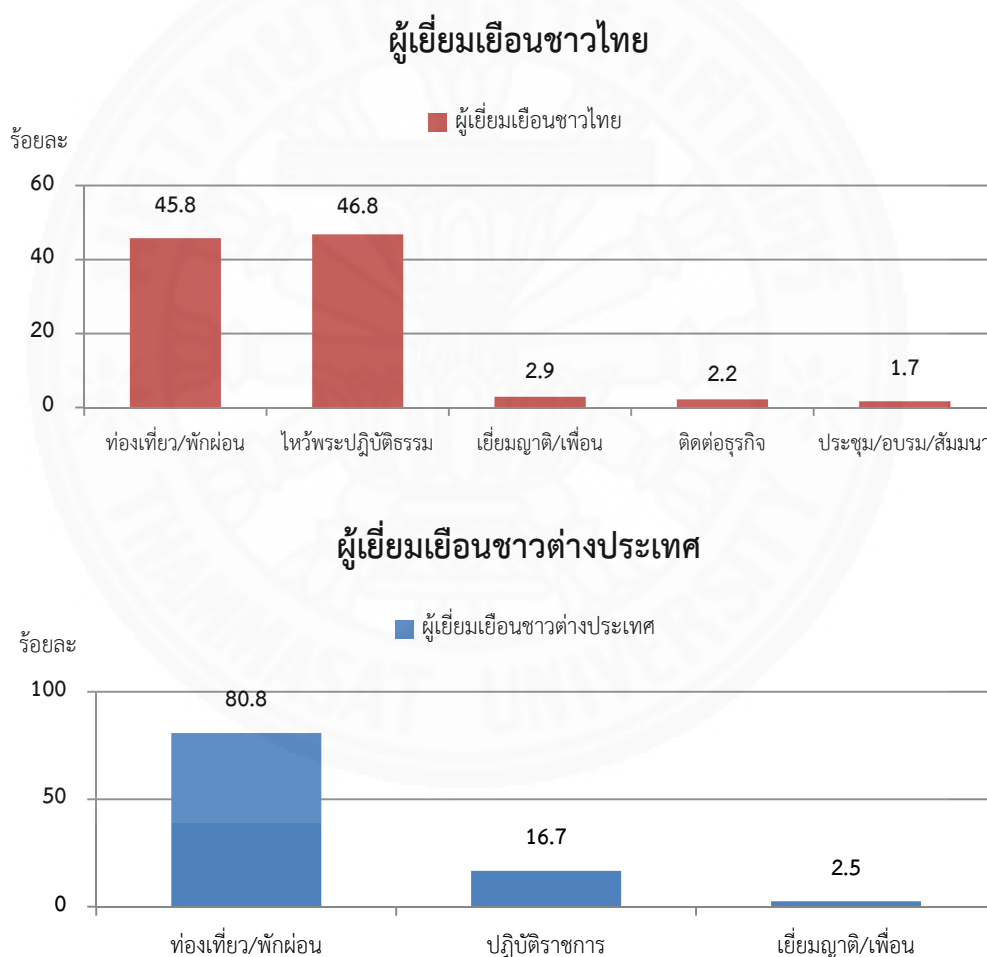


ภาพที่ 2.7 แสดงอาชีพของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554. จาก รายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง), สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

2.1.4.5 กิจกรรมของนักท่องเที่ยว

ผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 46.8) ต้องการมาไหว้พระปฏิบัติธรรม รองลงมา ร้อยละ 45.8 มาเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน

ผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.8) ต้องการมาท่องเที่ยว/พักผ่อนเป็นหลัก รองลงมา (ร้อยละ 16.7) มาเพื่อปฏิบัติราชการ/ปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.8

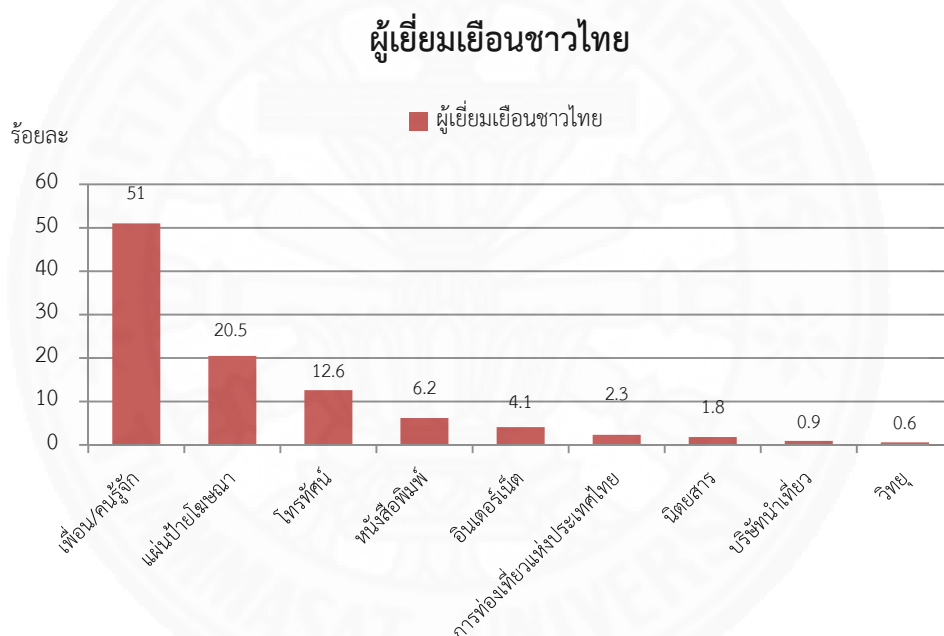


ภาพที่ 2.8 แสดงกิจกรรมของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554. จาก รายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง), สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

2.1.4.6 แหล่งข้อมูลของนักท่องเที่ยว

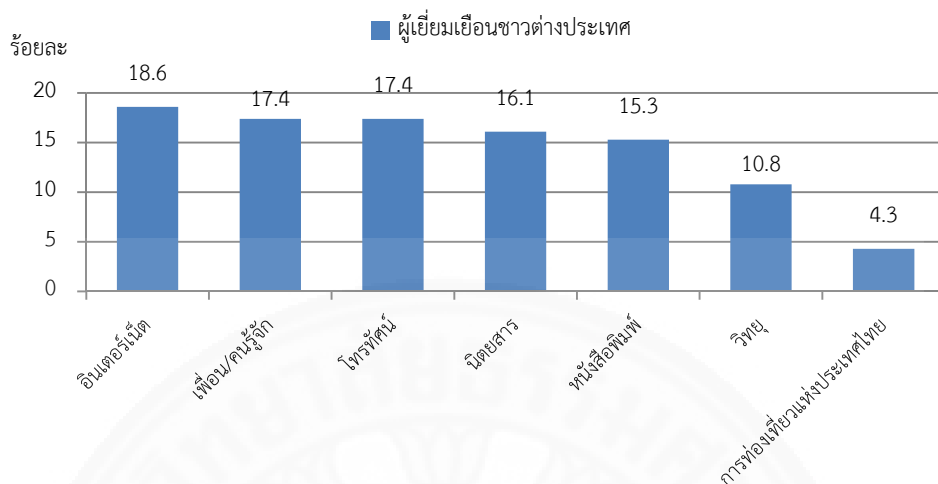
ผู้เยี่ยมชมคนไทยส่วนมาก (ร้อยละ 51.0) ทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากเพื่อน/คนรู้จักหรือลงมา (ร้อยละ 20.5) ทราบจากแผ่นป้ายโฆษณาโดยมีเพียง (ร้อยละ 2.3) เท่านั้นที่ทราบข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ผู้เยี่ยมชมชาวต่างประเทศส่วนมาก (ร้อยละ 18.6) ทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ตหรือลงมา (ร้อยละ 17.4) ทราบจากโทรทัศน์และเพื่อน/คนรู้จัก โดยมีเพียง (ร้อยละ 4.3) เท่านั้นที่ทราบข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยดังแสดงในภาพที่ 2.9



ภาพที่ 2.9 แสดงแหล่งข้อมูลของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554. จาก รายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง), สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

ผู้เยี่ยมชมชาวต่างประเทศ

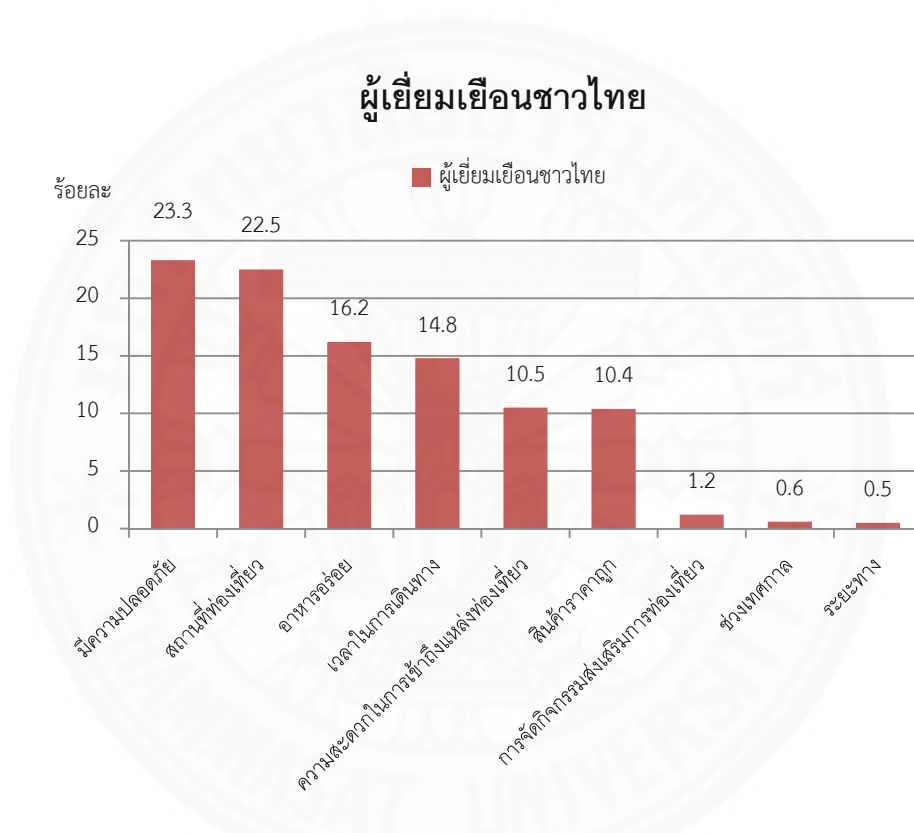


ภาพที่ 2.9 แสดงแหล่งข้อมูลของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554. จาก รายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง), สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

2.1.4.7 แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว

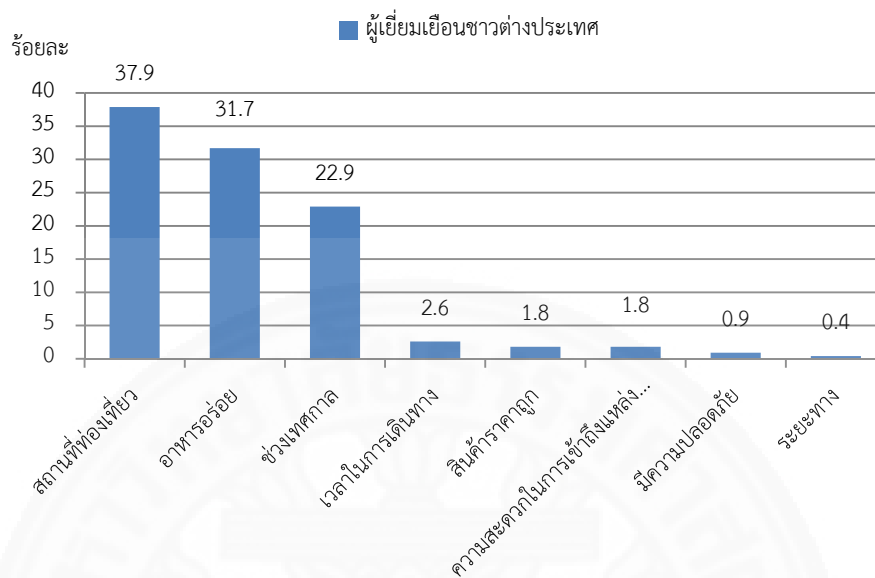
ผู้เยี่ยมชมชาวไทยผู้เยี่ยมชมชาวไทยส่วนมาก (ร้อยละ 23.3) เห็นว่าจังหวัดสมุทรสาครมีความปลอดภัยรองลงมา (ร้อยละ 22.5) เห็นว่ามีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ

ผู้เยี่ยมชมชาวต่างประเทศผู้เยี่ยมชมชาวต่างประเทศส่วนมาก(ร้อยละ 37.9) เห็นว่าจังหวัดสมุทรสาครมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจรองลงมา (ร้อยละ 31.7) เห็นว่ามีอาหารอร่อยดังแสดงในภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 แสดงแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554. จาก รายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง), สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

ผู้เยี่ยมชมชาวต่างประเทศ

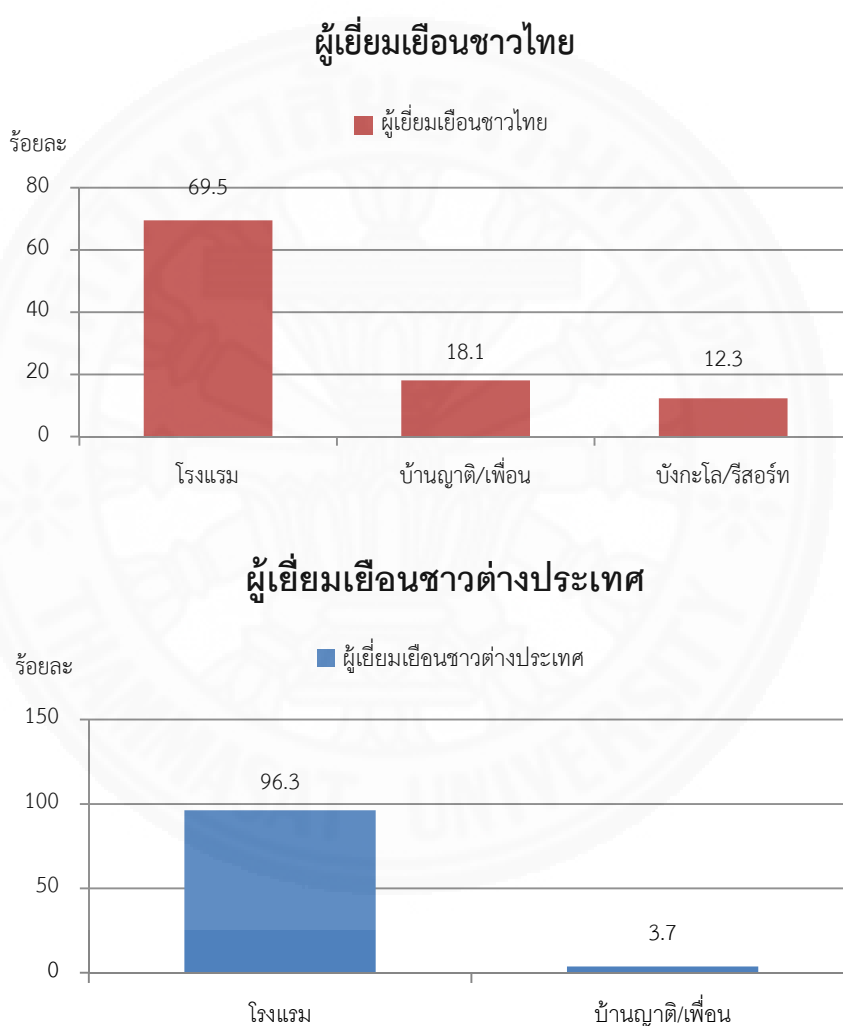


ภาพที่ 2.10 แสดงแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554. จาก รายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง), สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

2.1.4.8 ประเภทที่พักแรมของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวไทยสถานพักแรมที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่จัดการเดินทางด้วยตนเองได้แก่โรงแรม

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสถานพักแรมที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่จัดการเดินทางด้วยตนเองได้แก่โรงแรมดังแสดงในภาพที่ 2.11



ภาพที่ 2.11 แสดงประเภทที่พักแรมของนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2554. จาก รายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง), สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวในระดับที่สูงโดยมีแรงจูงใจจากภาครัฐ ภาคเอกชน ได้มีร่วมมือกันส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่นงานประเพณีประจำจังหวัดต่าง และมีการพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ สำหรับดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสาคร โดยจะเห็นได้ว่าการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปีจึงส่งผลให้มีการเพิ่มจำนวนของโรงแรมและที่พักแบบต่าง ๆ เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น จึงต้องทำการพัฒนารูปลักษณะให้เหมาะสมกับความต้องการผู้บริโภค โดยเนื้อหาส่วนต่อไปของบทนี้จะกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

2.2.1 พฤติกรรมผู้บริโภค

หากกล่าวถึงแนวคิดในการวิเคราะห์พฤติกรรมและกระบวนการการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนั้นได้เคยมีผู้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจรวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก (ดำรงศักดิ์ ชัยสินิท 2538: 86)

Schiffman and Kanuk (1994) กล่าวว่าพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหาความต้องการเกี่ยวข้องกับการซื้อการใช้การประเมินการใช้จ่ายในผลิตภัณฑ์และบริการโดยคาดว่าจะสนองตอบความต้องการของเขาเหล่านั้น

Hoyer and Macinnis (1997) กล่าวว่าพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นผลสะท้อนของการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคทั้งหมดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการได้รับมาบริการและการกำจัดอันเกี่ยวกับสินค้าบริการเวลาและความคิดโดยหน่วยตัดสินใจซื้อในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งหมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่แล้วและมีส่วนให้เกิดการกระทำดังกล่าว (อดุลย์ และจาตุรงค์กุล, 2546)

การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็นการที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าใดสินค้าหนึ่งซึ่งจะมีกระบวนการตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปจนถึงทัศนคติหลังจากที่ได้ใช้สินค้าแล้วซึ่งสามารถพิจารณาเป็นขั้นตอนได้ดังนี้การมองเห็นปัญหาการแสวงหาภายในการแสวงหาภายนอกการประเมินทางเลือกการตัดสินใจซื้อและทัศนคติหลังการซื้อ (เสรี วงษ์มณฑา, 2542)

จากความหมายข้างต้นจึงขอสรุปว่าพฤติกรรมผู้บริโภคคือการสะท้อนความคิดและความต้องการสินค้าของผู้บริโภคโดยสะท้อนออกมาจากการแสวงหาการประเมินทางเลือกการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและทัศนคติที่มีต่อสินค้าหลังจากได้บริโภคสินค้านั้น ๆ แล้ว

2.2.2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

คอตเลอร์ (Kotler. 2000: 167-178) อธิบายถึงกระบวนการตัดสินใจซื้อว่ามีส่วนประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.2.2.1 บทบาทในการซื้อ นักการตลาดจะต้องทราบว่าเป็นผู้ซื้อที่แท้จริงซึ่งในกระบวนการซื้อนั้นและจะมีผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

2.2.2.2 ผู้ริเริ่ม เป็นบุคคลซึ่งเป็นผู้ริเริ่มให้คำแนะนำและแนวคิดเกี่ยวกับสินค้าหรือการบริการนั้น ๆ

2.2.2.3 ผู้มีอิทธิพล เป็นบุคคลผู้ที่สามารถให้คำแนะนำมีอิทธิพลตัดสินใจซื้อ

2.2.2.4 ผู้ตัดสินใจ เป็นผู้ซึ่งมีสิทธิ์ในการตัดสินใจซื้อว่าจะซื้อหรือไม่ซื้ออะไรซื้ออย่างไรและซื้อที่ไหน

2.2.2.5 ผู้ซื้อ เป็นผู้ที่ทำการซื้อที่แท้จริง

2.2.2.6 ผู้ใช้งาน เป็นผู้บริโภคหรือใช้สินค้าหรือบริการพฤติกรรมกรรมการซื้อ (buying behavior) การตัดสินใจของผู้บริโภคจะต่างกันไปตามชนิดของการตัดสินใจซื้อเช่นซื้อยาสีฟันไม้เทนนิสคอมพิวเตอร์หรือรถยนต์คันใหม่ที่มีลักษณะที่แตกต่างกันซึ่งพฤติกรรมกรรมการซื้อของผู้บริโภคจะแตกต่างกันตามระดับความเกี่ยวข้องในการซื้อ (buyer involvement) และระดับความแตกต่างกันของตราสินค้า (degree of differences among brands) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ พฤติกรรมกรรมการซื้อที่มีความซับซ้อน (complex buying behavior) จะเป็นการซื้อสินค้าที่ต้องการใช้การเกี่ยวข้องของผู้บริโภคในการซื้อและตราสินค้ามีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนเนื่องจากสินค้านี้มีราคาแพงการซื้อไม่บ่อยมีความเสี่ยงในการซื้อสูงและเป็นสินค้าที่สามารถแสดงถึงตัวผู้ซื้อได้ เช่นการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์รถยนต์ เป็นต้นซึ่งมีพฤติกรรมกรรมการซื้อที่ซับซ้อนนี้จะประกอบด้วย 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ซื้อจะสร้างความเชื่อมั่นในตัวสินค้าหรือบริการ

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ซื้อจะพัฒนาทัศนคติที่มีต่อสินค้าหรือบริการ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ซื้อจะใช้ความคิดในการตัดสินใจเลือกสินค้าหรือบริการ

ดังนั้นนักการตลาดจะต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมที่รวบรวมข้อมูลและการประเมินสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคแบบนั้นเพื่อที่จะสร้างกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนให้ผู้ซื้อสามารถเรียนรู้ถึงคุณค่าและความสำคัญของสินค้าหรือบริการรวมทั้งจะต้องสามารถสร้างความแตกต่างของตราสินค้าให้มีความโดดเด่นเพื่อจูงใจผู้ซื้อพฤติกรรมเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจของผู้ซื้อ (dissonance – reducing buyer behavior) เป็นพฤติกรรมของผู้ซื้อที่ต้องการความเกี่ยวข้องในการซื้อสูงแต่ตราสินค้ามีลักษณะที่ต่างกันน้อยมากหรือแทบจะไม่ต่างกันเลยสินค้าหรือบริการจะเป็นประเภทที่มีราคาสูงมีการซื้อไม่บ่อยและมีความเสี่ยงในการซื้อผู้ซื้อจะใช้เวลาเดินเลือกซื้อของเพื่อเปรียบเทียบราคาและคุณภาพของสินค้าและตัดสินใจซื้ออย่างรวดเร็วภายหลังการซื้อแล้วผู้ซื้ออาจต้องการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตราสินค้าที่ซื้อมาซึ่งมีผลทำให้ผู้ซื้อมีความเชื่อมั่นและทัศนคติต่อราคาสินค้านั้น ๆ ในทางที่ดีขึ้นและมั่นใจว่าสิ่งที่ตนเองตัดสินใจนั้นถูกต้องพฤติกรรมซื้อเป็นประจำ (habitual buying behavior) เป็นการซื้อสินค้าที่ไม่มีความแตกต่างที่สำคัญระหว่างตราสินค้าและมีระดับความเกี่ยวข้องในการซื้อต่ำเช่นการซื้อเกลือซึ่งตราสินค้าไม่มีความสำคัญมากนักและผู้ซื้อไม่ต้องใช้ความพยายามในการเลือกซื้อเนื่องจากสินค้านั้นมีราคาต่ำดังนั้นกลยุทธ์ทางการตลาดจะต้องเน้นในด้านการโฆษณาบ่อย ๆ เพื่อสร้างความคุ้นเคยในตราสินค้าให้แก่ผู้ซื้อและพยายามเปลี่ยนให้สินค้านั้นต้องการเกี่ยวข้องในการซื้อสูงขึ้นพฤติกรรมเลือกซื้อที่หลากหลาย (variety-seeking buying behavior) เป็นพฤติกรรมซื้อที่มีการเกี่ยวข้องในการซื้อต่ำและมีความแตกต่างระหว่างตราสินค้าสูงผู้ซื้อเมื่ออัตราการเปลี่ยนพฤติกรรมซื้อระหว่างตราสินค้าสูงเช่นการเลือกซื้อคุกกี้ซึ่งใช้เวลาในการซื้ออย่างรวดเร็วและประเมินคุณภาพได้ขณะบริโภคซึ่งในครั้งต่อไปผู้ซื้ออาจเลือกซื้อตราอื่นเนื่องจากต้องการทดลองรสชาติใหม่ ๆ ดังนั้นการเปลี่ยนตราสินค้า (brand switching) มีผลมาจากความหลากหลายของสินค้ามิใช่มาจากความไม่พอใจของผู้ซื้อที่มีขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ (The Stages of the buying decision process) สรุปได้ว่าการตัดสินใจซื้อของคอปเตอร์

ประกอบด้วยกระบวนการตัดสินใจ5ขั้นตอนคือ

(1) การรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็น (problem or need recognition) ไม่พอใจหมายถึงการที่บุคคลรับรู้ความต้องการของตนเองซึ่งเกิดขึ้นเองหรือเกิดจากสิ่งกระตุ้นความต้องการเมื่อเกิดถึงระดับหนึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นบุคคลเรียนรู้ถึงวิธีที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นจากประสบการณ์ในอดีตทำให้เขารู้ว่าจะตอบสนองอย่างไร

(2) การแสวงหาข้อมูล (information search) เมื่อความต้องการถูกกระตุ้นมากพอและสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการอยู่ใกล้ผู้บริโภคจะดำเนินการเพื่อตอบสนองความ

ต้องการทันทีแต่ถ้าความต้องการไม่สามารถตอบสนองความต้องการจะถูกจดจำไว้เมื่อความต้องการที่ถูกระงับได้สะสมไว้มากพอ

(3) การประเมินทางเลือก (evaluation of alternatives) เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลจากขั้นที่ 2 ต่อไปผู้บริโภคจะเกิดการเข้าใจและประเมินทางเลือกต่าง ๆ

(4) การตัดสินใจซื้อ (purchase decision) จากการประเมินผลทางเลือกในขั้นตอนที่ 3 ผู้บริโภคจะต้องตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุดปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการประเมินผลและการตัดสินใจซื้อ

(5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (postpurchase feeling) เป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจภายหลังการซื้อผลิตภัณฑ์ไปใช้แล้ว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้อธิบายว่าการตอบสนองของผู้บริโภคหรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็นการตอบสนองของผู้บริโภคต่อสิ่งกระตุ้นและความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคเพื่อตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าที่เขาชอบมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่างๆดังนี้

(1) การเลือกผลิตภัณฑ์ (product choice) ผู้บริโภคจะเลือกผลิตภัณฑ์ใดนั้นจะต้องเกิดความต้องการขึ้นมาก่อนและผู้บริโภคจึงแสวงหาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการ

(2) การเลือกตราสินค้า (brand choice) เมื่อได้ผลิตภัณฑ์ที่ต้องการแล้วผู้บริโภคก็จะทำการเลือกตราสินค้าหรือยี่ห้อที่ตรงตามความต้องการของตนเอง

(3) การเลือกผู้ขาย (dealer choice) ผู้บริโภคจะเลือกสถานที่ที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์โดยจะเลือกจากเหตุผลต่างๆเช่นใกล้บ้านหรือสถานที่ขายมีราคาถูกไว้ใจได้ เป็นต้น

(4) การเลือกเวลาในการซื้อ (purchase timing) ผู้บริโภคจะซื้อผลิตภัณฑ์ในเวลาที่ตนเองเห็นว่าสะดวกเช่นซื้อตอนที่เกิดความอยากหรือซื้อเก็บเอาไว้ล่วงหน้า

(5) การเลือกปริมาณในการซื้อ (purchase amount) ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าในปริมาณใดนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของแต่ละคนเช่นบางคนซื้อในปริมาณน้อยเพียงพอกับการใช้ในแต่ละครั้งหรือซื้อในปริมาณที่มากเพื่อได้ราคาที่ถูกลง เป็นต้น

2.2.3 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548: 124-129) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยวว่ามีขั้นตอนสำคัญอยู่ 9 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การส่งเสริมตลาดทางการท่องเที่ยว (tourism promotion) เป็นการอำนวยความสะดวกข่าวสารการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายโดยผ่านสื่อต่าง ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารทางการท่องเที่ยว ข้อมูลทางการท่องเที่ยวอาจเป็นข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม ที่พัก การคมนาคม ความปลอดภัย ฯลฯ ซึ่งการส่งเสริมตลาดทางการท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวสามารถกระทำได้ทั้งภาครัฐและเอกชน

ขั้นตอนที่ 2 ความต้องการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละคน (need) เมื่อนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายได้รับข้อมูลทางการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการเสริมสิ่งที่ขาดไปหรือเพิ่มรสชาติให้กับชีวิตเช่น เกิดความเบื่อหน่าย อยากเปลี่ยนบรรยากาศต้องการเดินทางท่องเที่ยวให้ได้เห็นสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ เป็นต้น โดยปกติแล้วนักท่องเที่ยวส่วนมากต้องการไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจค่าครองชีพถูก การบริการได้มาตรฐาน มีความสะดวกสบาย และปลอดภัยการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 3 สิ่งจูงใจสำหรับนักท่องเที่ยว (motivation) เป็นแรงกระตุ้นให้อยากท่องเที่ยวซึ่งเกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ push factor เป็นสภาพเงื่อนไขมากระตุ้นผลักดันให้เกิดความต้องการหลีกเลี่ยงความจำเจซ้ำซากในชีวิตประจำวันเพื่อไปท่องเที่ยว และ pull factor เป็นสภาพเงื่อนไขที่ดึงดูดใจให้ไปชมแหล่งท่องเที่ยวหรือร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ซึ่งอาจแบ่งสิ่งจูงใจออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

(1) สิ่งจูงใจทางด้านกายภาพ (physical motivation) เป็นแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการพักผ่อนทางร่างกายและจิตใจให้สดชื่น รักษาบำรุงสุขภาพ เช่น การอาบน้ำแร่ การร่วมกิจกรรมกีฬา เป็นต้น

(2) สิ่งจูงใจด้านวัฒนธรรม (culture motivation) เป็นแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการอยากรู้จักวัฒนธรรมของประเทศที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน รวมทั้งการดำเนินชีวิต ศิลปะ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ เทศกาลต่าง ๆ ฯลฯ

(3) สิ่งจูงใจด้านส่วนตัว (personal motivation) เป็นแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการส่วนตัว เช่น เดินทางไปเยี่ยมญาติมิตร การไปแสวงบุญ เป็นต้น

(4) สิ่งจูงใจด้านสถานภาพและชื่อเสียง (prestige and status motivation) เป็นแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการพัฒนาระดับตัวเองให้สูงขึ้นและสร้างชื่อเสียง เช่น การเข้าร่วมประชุมการเข้าร่วมแข่งขันกีฬา การศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวนับว่าเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวมาก เมื่อผู้ประสงค์จะเดินทางท่องเที่ยวได้รับข้อมูลทางการท่องเที่ยวแล้ว เกิดความต้องการอยากท่องเที่ยวขึ้น อีกทั้งเกิดแรงกระตุ้นจากสิ่งจูงใจจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของแต่ละท้องถิ่นขึ้น เพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจว่าจะไปท่องเที่ยวที่ไหนและพักที่ไหนที่ดีที่สุด โดยคำนึงการประหยัด ปลอดภัย สะดวกสบาย และความภริมย์มากที่สุดเป็นเกณฑ์ ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวอาจปรากฏทั้งในลักษณะบวกหรือลบก็ได้ เช่น ประเทศยุโรปมีความปลอดภัยสูง แต่ค่าใช้จ่ายสูงตามด้วย ประเทศสังคมนิยมมีเงื่อนไขการเข้าประเทศยุ่งยาก เป็นต้น จากการสำรวจปัจจัยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวมี 8 ประการ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

- (1) จะไปท่องเที่ยวที่ไหน
- (2) จะไปท่องเที่ยวเมื่อไร
- (3) จะไปท่องเที่ยวโดยทางใด (บก เรือ อากาศ)
- (4) จะไปท่องเที่ยวกับใคร
- (5) จะไปท่องเที่ยวนานเท่าไร
- (6) จะไปท่องเที่ยวเพื่อทำอะไร
- (7) จะไปพักแรมในสถานที่ประเภทไหน
- (8) จะไปท่องเที่ยวแต่สถานที่กี่วัน

ขั้นตอนที่ 5 การวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว

โดยปกติเมื่อตัดสินใจจะไปสถานที่ท่องเที่ยวใดก็ต้องศึกษาค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ยิ่งถ้าไปท่องเที่ยวต่างประเทศจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมา ก็ต้องเตรียมเก็บเงินไว้จึงต้องมีการวางแผนก่อน 1-2 ปี ในการวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวจะต้องวางแผนค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่จะเกิดขึ้นในการท่องเที่ยวสถานที่นั้น ๆ ใช้ค่าพาหนะเดินทาง ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายซื้อของที่ระลึก เป็นต้น ซึ่งการวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวนี้เราอาจขอความช่วยเหลือ

จากธุรกิจนำเที่ยวมาใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว นอกจากนั้นยังต้องมีการเตรียมวางแผนเรื่องกลางวันและฝากคนดูแลบ้านด้วย

ขั้นตอนที่ 6 การเตรียมการเดินทางเมื่อตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่แน่นอนและมีการวางแผนค่าใช้จ่ายหมดแล้ว ในขั้นนี้ผู้จะเดินทางท่องเที่ยวก็ต้องเตรียมตัวในเรื่องการจองตั๋วพาหนะ การจองรายการท่องเที่ยว การยืนยันการเดินทาง การจองที่พักเดินทาง เป็นต้นนอกจากนั้นยังต้องเตรียมเสื้อผ้าและของใช้จำเป็นในระหว่างเดินทางตลอดจนการเตรียมการเรื่องสุขภาพและภารกิจส่วนตัว

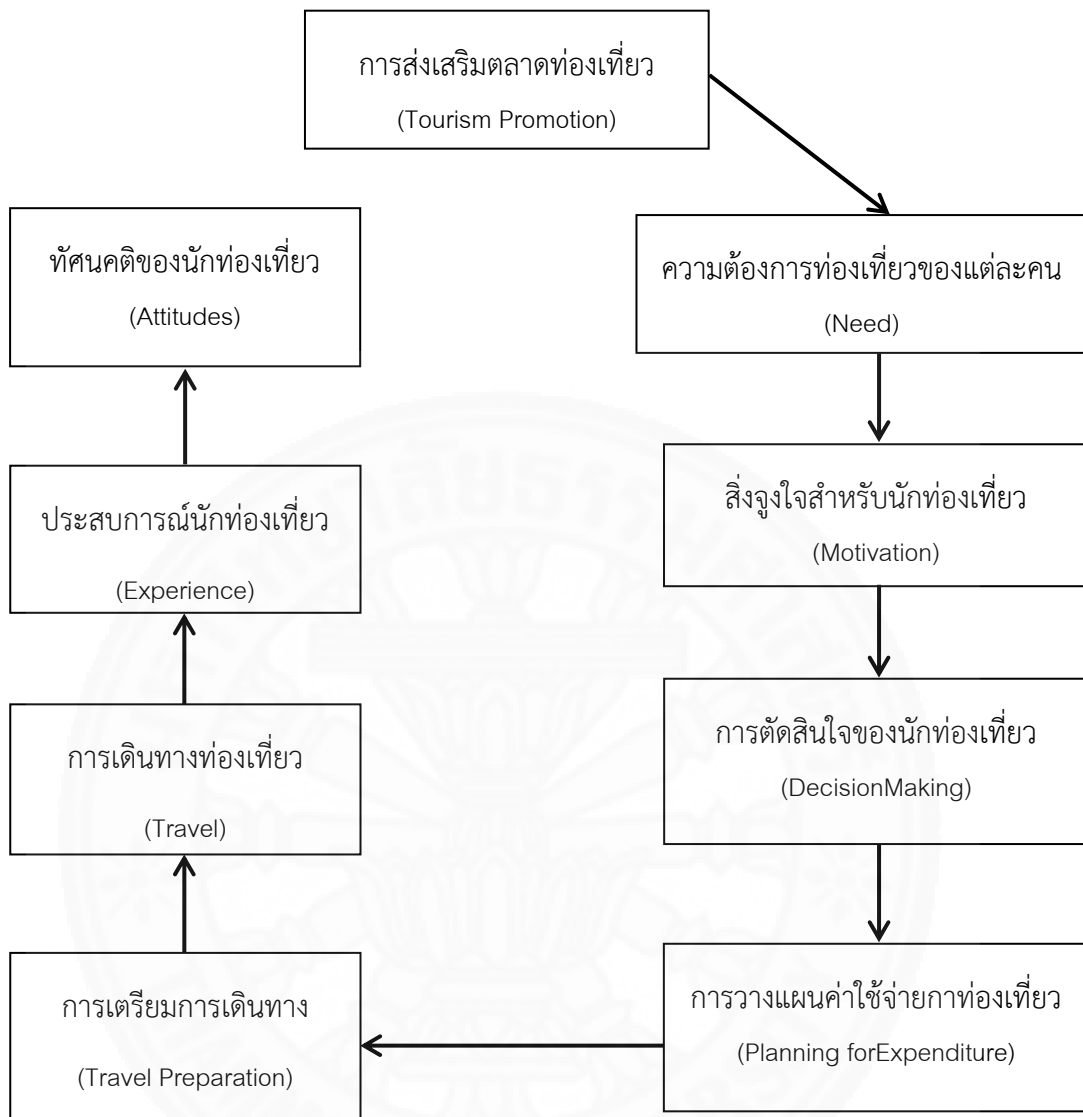
ขั้นตอนที่ 7 การเดินทางท่องเที่ยวเป็นการออกเดินทางจากบ้านเพื่อท่องเที่ยวจนกระทั่งท่องเที่ยวเสร็จแล้วกลับถึงบ้าน โดยจะมีการประเมินผลการท่องเที่ยวเป็นระยะๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ เริ่มตั้งแต่ยานพาหนะที่นำเข้าไปสู่จุดหมายปลายทางหรือแหล่งท่องเที่ยว สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตลอดจนถึงที่พัก อาหารการกิน และอื่น ๆ เพื่อประเมินผลการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ว่าเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจการเดินทางในครั้งต่อไป หรืออาจบอกต่อให้บุคคลอื่นเดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้ หรือบอกต่อบุคคลอื่นไม่ให้มาท่องเที่ยวสถานที่แห่งนี้

ขั้นตอนที่ 8 ประสบการณ์นักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวได้มีการประเมินผลการเดินทางท่องเที่ยว อาจเป็นสถานที่สภาพแวดล้อม ผู้คน การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกก็จะได้ผลของประสบการณ์ท่องเที่ยว ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) มีความพึงพอใจ เป็นประสบการณ์ทางบวกที่นักท่องเที่ยวได้รับหรือสัมผัสสิ่งต่าง ๆ ในขณะที่เดินทางท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ คน สภาพแวดล้อม การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ปรากฏผลการประเมินว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ

(2) ไม่มีความพึงพอใจ เป็นประสบการณ์ทางลบที่นักท่องเที่ยวได้รับหรือสัมผัสสิ่งต่าง ๆ ในขณะที่เดินทางท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ คน สภาพแวดล้อม การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ปรากฏผลการประเมินว่านักท่องเที่ยวไม่มีความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ 9 ทักษะคิดของนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวแล้วก็จะเกิดทัศนคติต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ ถ้าหากว่านักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ อาจทำให้เขากลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง หรือบอกเล่าให้บุคคลอื่นมาท่องเที่ยวถ้าหากนักท่องเที่ยวได้รับความไม่พอใจ ก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ อาจทำให้ไม่อยากเดินทางมาท่องเที่ยวอีก หรือบอกเล่าให้บุคคลอื่นไม่อยากเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวด้วยขั้นตอนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยวข้างต้นสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2.12



ภาพที่ 2.12 แสดงขั้นตอนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว. จาก บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548: 129).

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม

2.3.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (tourism) เป็นกิจกรรมการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งซึ่งนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงปลายทางจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการเป็นอย่างน้อยคือการเดินทาง การพักค้างแรมและการกินอาหารนอกบ้านสหพันธ์องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Union of Official Travel Organization หรือ IUOTO) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่าจะต้องเป็นการท่องเที่ยวที่มีเงื่อนไขตามหลักสากลดังต่อไปนี้คือ

- (1) ต้องเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
- (2) ต้องเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
- (3) ต้องเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ในกรณีนั้น

2.3.2 ความหมายของธุรกิจโรงแรม

โดยความหมายของโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 จึงให้ความหมายว่า “โรงแรมหมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว” (พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3) จากความหมายดังกล่าวแล้ว โรงแรมจึงหมายถึงสถานที่ทุกประเภทอาจเรียกชื่อว่า โรงแรม หรือไม่เรียกชื่อโรงแรม เช่น อาจเรียกว่า รีสอร์ท (resorts) หรือบ้านพักตากอากาศ แต่จัดบริการเพื่อเรียกเก็บค่าเช่า และอาจจัดบริการอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การซักกีด การขายสินค้าที่ระลึก ฯลฯ ก็เป็นลักษณะของโรงแรมทั้งสิ้นและความหมายของโรงแรมในสากลก็มีลักษณะคล้ายกับโรงแรมในความหมายของไทย แต่ได้ยกตัวอย่างการบริการประกอบความหมายชัดเจนกว่า โรงแรม คือ สถานที่ประกอบการที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีบริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม และที่พักไว้บริการแก่นักเดินทางที่ต้องจ่ายค่าบริการ หรือโรงแรม คือ สถานที่ซึ่งจัดบริการด้านที่พักอาศัยและสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ักเดินทาง

ปรีชา แดงโรจน์ (2549) ได้ให้ความหมายของคำว่าอุตสาหกรรมโรงแรมว่า “เป็นการดำเนินธุรกิจแบบที่มีสถานประกอบการจัดตั้งเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่หาที่อยู่หรือที่พักมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการคนเดินทางอย่างมีแบบแผนมีมาตรการควบคุมตาม

ขอบข่ายของการบริการนั้นๆด้วยเหตุนี้อุตสาหกรรมโรงแรมจึงแตกต่างไปจากอุตสาหกรรมอื่น” หากจะกล่าวสรุปรวมถึงความหมายของที่พักรวมนั้นสรุปได้ว่าโรงแรมหมายถึงสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราวที่ซึ่งบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่พักลับนอนแก่ผู้เดินทางที่มีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายเงินค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548: 149 -155) ได้กล่าวถึงธุรกิจที่พักเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถพักค้างคืนชั่วคราวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบายและปลอดภัยจึงจำเป็นต้องมีธุรกิจที่พักไว้บริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งธุรกิจที่พักหมายถึงการประกอบธุรกิจให้บริการด้านที่พักค้างคืนชั่วคราวแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถพักผ่อนหลับนอนในแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบายและปลอดภัยธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่พักที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยเก็บค่าเช่าเป็นรายห้องซึ่งอาจแบ่งธุรกิจโรงแรมออกเป็น 4 ประเภทย่อย คือ

(1) ธุรกิจโรงแรมย่านพาณิชย์ (commercial hotel)

เป็นธุรกิจโรงแรมที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจการค้า ผู้มาพักมักเป็นนักธุรกิจที่มาติดต่อธุรกิจหรือประชุมสัมมนา ทางโรงแรมอาจให้สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ เช่น บริการอาหาร บริการซักรีด ร้านขายของที่ระลึกคลินิก สระว่ายน้ำ ศูนย์สุขภาพ สถานที่จำหน่ายบัตรโดยสาร เป็นต้น โรงแรมประเภทนี้มักนิยมใช้เป็นที่ประชุมสัมมนาหรือธุรกิจนำเที่ยว มักเลือกเป็นที่พักของกรู๊ปทัวร์ เพราะอยู่ในย่านชุมชนและย่านธุรกิจ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถไปไหนมาไหนได้อย่างสะดวก นอกจากนั้นยังสะดวกสำหรับนักธุรกิจหลังเสร็จการติดต่อธุรกิจหรือประชุมสัมมนา สามารถใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในการท่องเที่ยว

(2) ธุรกิจโรงแรมเรซิเดนซ์ (residential hotel)

เป็นธุรกิจโรงแรมที่ผู้พักมักเช่าอยู่เป็นระยะเวลานาน ๆ จึงต้องมีสัญญาเช่า ซึ่งทางโรงแรมจะมีบริการต่าง ๆ อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้พัก เช่น บริการดูแลความสะอาดห้องพัก บริการอาหารแบบส่งถึงห้อง มีห้องอาหารห้องคอกเทลเลาจน์ ห้องนั่งเล่น เป็น

ต้น โรงแรมประเภทนี้มีห้องพักให้บริการหลายระดับตั้งแต่ห้องพักราคาปานกลางจนถึงห้องพักแบบหรูหราราคาแพงสำหรับครอบครัวไปพัก

(3) ธุรกิจโรงแรมใกล้สนามบิน (airport hotel)

เป็นธุรกิจโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สนามบินซึ่งห้องพักจะกันเสียงรบกวนจากการขึ้นลงขอเครื่องบิน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมมูลมักเป็นที่พักสำหรับผู้โดยสารหรือนักท่องเที่ยวที่ต้องรอคิวเครื่องบิน หรือเครื่องบินยกเลิกเที่ยวบินรวมทั้งเป็นที่นิยมในหมู่นักธุรกิจด้วย เนื่องจากที่พักรูปแบบนี้ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางสนามบินกับโรงแรมได้มาก

(4) ธุรกิจโรงแรมตากอากาศ (resort hotel)

เป็นธุรกิจโรงแรมที่สร้างอยู่ตามสถานที่ตากอากาศ ซึ่งมักตั้งอยู่ในที่ ๆ มีทำเลดี เช่น ชายทะเล บนภูเขา ริมทะเลสาบ แหล่งน้ำพุร้อนในสนามกอล์ฟ เป็นต้น โดยเป็นสถานที่ที่เข้าถึงได้อย่างสะดวก อาจมีการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเสริมเข้าไปด้วย เช่น การเดินป่า ปีนเขา ซี่ม้า ตกปลา เล่นกอล์ฟ เล่นสกี เป็นต้น นอกจากนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมมูล รวมทั้งมีสิ่งเร้าบริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย ผู้พักรูปแบบนี้มักเป็นนักท่องเที่ยวที่ไปพักผ่อนตากอากาศประจำปี หรือเฉพาะวันหยุดสุดสัปดาห์ ห้องพักของโรงแรมประเภทนี้มีหลายระดับราคา ตั้งแต่ราคาปานกลางจนถึงราคาแพงมากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่พักรวมที่มีคนรู้จักและนิยมพักกันมากที่สุด เนื่องจากมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมที่สุด เช่นมีห้องพักหรูหรา มีพนักงานอำนวยความสะดวกมีบริการนำเที่ยว บริการยาพาหนะในการเดินทาง บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม บริการซักรีดบริการไปรษณีย์ ร้านเสริมสวย ร้านขายหนังสือ ร้านขายของที่ระลึก ไนต์คลับ อาบอบนวด สระว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย สถานที่เล่นกีฬา และบริการอื่น ๆ ตามความต้องการของแขกผู้มาพักเป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่สำหรับพิธีการทางสังคมอีกด้วย เช่น การจัดพิธีแต่งงาน การจัดงานวันเกิด การจัดประชุมสัมมนา เป็นต้น นับว่าพิธีการเหล่านี้มีส่วนช่วยเสริมธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างดี โรงแรมที่มีบริการดีและมาตรฐานสูงระดับสากลนั้นสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และทำรายได้ให้แก่ธุรกิจโรงแรมเป็นจำนวนมาก การจัดระดับมาตรฐานโรงแรมมีวิธีการจัดแตกต่างกันในแต่ละประเทศ และยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ยอมรับกันทั่วไป บางประเทศอาจจัดระดับชั้นของโรงแรมโดยใช้ตัวอักษร เช่น ระดับ ABCD เป็นต้นบางประเทศก็จัดระดับของชั้นโรงแรม

โดยใช้ดาว เช่น ระดับ 5 ดาว 4 ดาว 3 ดาว 2 ดาว เป็นต้นบางประเทศอาจจัดระดับชั้นของโรงแรม โดยใช้ตัวเลข เช่นระดับที่ 1234 เป็นต้น

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการภูมิทัศน์บริการ

ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพจึงอาจรวมถึง สิ่งแวดล้อมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สถานบริการหรือสถานที่ในการให้บริการซึ่งกิจการและลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน และสิ่งต่าง ๆ ที่จับต้องได้ซึ่งอำนวยความสะดวกหรือช่วยสื่อสารเกี่ยวกับบริการ อย่างไรก็ตาม ลักษณะทางกายภาพสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

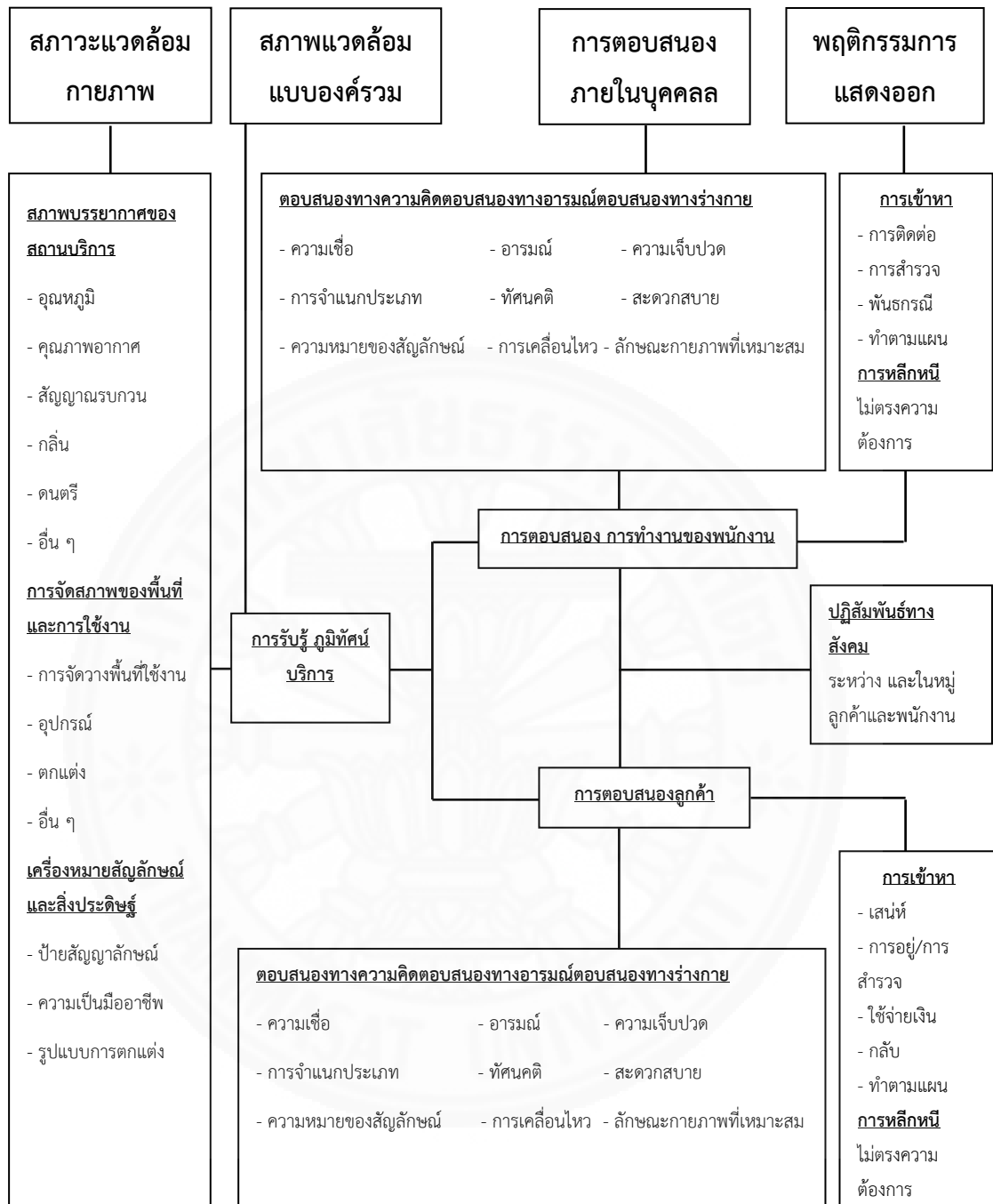
(1) ภูมิทัศน์บริการ (Service scape) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ในการให้บริการลูกค้า แบ่งออกเป็น 2 ประเภทย่อย คือ สภาพแวดล้อมภายนอก (Facility Exterior) เช่น รูปลักษณะภายนอกของตัวอาคาร การจัดสวน และที่จอดรถ เป็นต้น และสภาพแวดล้อมภายใน (Facility Interior) เช่น การตกแต่งภายในตัวสถานที่ให้บริการ การจัดวางเฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์เครื่องใช้ซึ่งอำนวยความสะดวก อากาศและอุณหภูมิภายในสถานที่ เป็นต้น

(2) สิ่งที่จับต้องได้ประเภทอื่น (Other Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมที่ช่วยในการสื่อสารกับลูกค้า เช่น นามบัตร เครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงาน เอกสาร แผ่นพับต่าง ๆ เป็นต้น

Bitner (1992) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า Servicescape หมายถึง สถานที่ในการให้บริการลูกค้าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นโดยใช้หลักฐานทางกายภาพในการออกแบบสภาพแวดล้อมการบริการเพื่อบ่งชี้ให้ผู้รับบริการ (Customer) ได้รับรู้ถึงคุณภาพการบริการ

อนุชิต เทียงธรรม (2547, หน้า 100-101) อธิบายคำว่า “Servicescapes หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานบริการเป็นสิ่งที่เป็รูปธรรม และสามารถเทียบเคียงเป็นภาษาไทยได้ว่า ภูมิทัศน์การบริการ”

Kotler (1973) พิจารณาได้ว่าในอาคารสาธารณะเช่นโรงแรมมีพื้นที่ซึ่งมีลักษณะทางกายภาพและการบริการเข้ามาเกี่ยวข้อง (servicescape) อยู่เป็นจำนวนมากที่เห็นได้เด่นชัดคือส่วนของโถงต้อนรับซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเพราะเป็นส่วนแรกที่ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายที่สุดส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการและสามารถทำให้เข้าถึงความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างง่ายดายนำมาซึ่งความประทับใจแรก (first impression) ให้กับลูกค้า โดยโครงสร้างของภูมิทัศน์การบริการ (Servicescape Framework) คำว่า ภูมิทัศน์การบริการ ได้อ้างถึงการใช้สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) เพื่อออกแบบสภาพแวดล้อมในการบริการ ซึ่งจากภาพโครงสร้างของภูมิทัศน์การบริการ (ภาพที่ 2.13) แสดงให้เห็นว่า มิติของสภาพแวดล้อมทางกายภาพประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ (1) บรรยากาศในสถานบริการ (Ambient Conditions) (2) พื้นที่การให้บริการ (Space/ Function) และ (3) ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งของประดับต่าง ๆ (Signs, Symbols and Artifacts) โดยทั้ง 3 มิติจะทำหน้าที่เป็นแรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้า (Stimulus) ที่นำมาใช้ในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมการบริการและใช้ในการอธิบายความเป็นลักษณะตัวตนของภูมิทัศน์การบริการ ทั้งนี้ลูกค้าและพนักงานขององค์กรจะรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ ในลักษณะภาพรวมของสิ่งแวดล้อม (Holistic Environment) และเกิดการตอบสนองภายในตัวบุคคล (Internal Responses) ซึ่งได้แก่ ทางความคิด (Cognitive) ทางอารมณ์ (Emotional) และทางสรีรวิทยาหรือทางร่างกาย (Physiological) แล้วจึงถ่ายทอดออกมาเป็นพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้าและพนักงาน รวมถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันและระหว่างลูกค้าด้วยกัน



ภาพที่ 2.13 กรอบสำหรับการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในการใช้บริการองค์กร (Framework for Understanding Environment-User Relationships in Service Organizations, Bitner. 1992, 57-72)

2.4.1 ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environmental dimensions) แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นย่อยดังนี้

2.4.1.1 สภาพบรรยากาศของสถานบริการ (ambient conditions) สภาพบรรยากาศของสถานบริการ หมายถึง ลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปของสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ ได้แก่ คุณภาพของอากาศภายในสถานบริการ รวมถึงสภาพของแสงสว่าง ดนตรี กลิ่น อุณหภูมิ โดยทั่วไป สภาพบรรยากาศของสถานบริการจะมีผลกระทบต่อประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของบุคคล รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส

2.4.1.2 การจัดสภาพของพื้นที่และการใช้งาน (space/function) การจัดสภาพของพื้นที่ (space) และการใช้งาน (function) หมายถึง วิธีการจัดวางอุปกรณ์เครื่องจักรและสิ่งที่ใช้ตกแต่งต่าง ๆ รวมทั้งขนาด รูปร่าง และการจัดระยะห่างของสิ่งของต่าง ๆ ข้างต้นด้วย การจัดสภาพของพื้นที่และการใช้งานดังกล่าวนี้จะมีความสำคัญยิ่งสำหรับบริการที่ลูกค้าจะต้องให้บริการเอง

2.4.1.3 ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งประดิษฐ์อื่น (signs, symbols, artifacts) ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งประดิษฐ์อื่น เช่น ป้ายที่สามารถสื่อสารได้ชัดเจนจะทำให้พนักงาน และลูกค้าเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริง เครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงานมีส่วนสำคัญในการทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ส่งสัญญาณทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อบอกลูกค้าในเรื่องที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าทราบและปฏิบัติตามได้เหมาะสม นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความประทับใจครั้งแรก และช่วยในการสื่อสารบริการใหม่ และยังช่วยสร้างความแตกต่างให้กับบริการของกิจการอีกด้วย

2.4.2 การตอบสนองภายในตัวบุคคล (internal response) โดยทั่วไปทั้งลูกค้าและพนักงานของกิจการจะเกิดการรับรู้และมีการตอบสนองต่อแรงกระตุ้นที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานบริการในลักษณะของ“ภาพรวมของสิ่งแวดล้อม”(holistic environment) ซึ่งเรียกว่า “ภูมิทัศน์บริการที่รับรู้” (perceived servicescape) ซึ่งโดยทั่วไปจะมีการตอบสนองใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ การตอบสนองทาง ความคิด และการตอบสนองทางอารมณ์ และการตอบสนองทางร่างกาย

2.4.2.1 การตอบสนองทางความคิด (cognitive responses) หมายถึง การที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีผลกระทบต่อความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสถานที่ ต่อบุคคล และผลิตภัณฑ์ที่พบในสถานที่แห่งนั้น จากการวิจัยพบว่าสภาพของการตกแต่งและเครื่องใช้สำนักงาน และลักษณะการตกแต่งกายของทนายความ มีผลต่อความเชื่อของลูกค้าว่าทนายความผู้นั้นประสบความสำเร็จในวิชาชีพนี้หรือไม่

2.4.2.2 การตอบสนองทางอารมณ์ (emotional responses) การวิจัยโดยนักจิตวิทยาทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นก็ตาม ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่ออารมณ์และความรู้สึกของบุคคลทั้งสิ้น

2.4.2.3 การตอบสนองทางร่างกาย (physiological responses) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานบริการมีผลกระทบต่อร่างกายของมนุษย์ด้วยเช่นเดียวกัน เช่นคุณภาพของอากาศที่ไม่ดีในอาคารอาจทำให้บุคคลบางคนหายใจไม่ออกและเป็นลมในทำนองเดียวกันแสงจ้ามากเกินไปและเสียงที่ดังเกินไปทำให้เกิดความไม่สบายตาและหูของบุคคล เป็นต้น

2.4.3 พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล (behaviour) จากการศึกษาวิจัยของนักจิตวิทยาทางด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมการแสดงออกที่สืบเนื่องมาจากผลกระทบของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ซึ่งพฤติกรรมการแสดงออกนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักที่มีลักษณะตรงกันข้าม คือ “การเข้าหา” และ “การหลีกเลี่ยง” ดังนี้

2.4.3.1 การเข้าหา (approach) หมายถึง พฤติกรรมด้านบวกที่จะทำให้บุคคลปรารถนาที่จะเข้าไปใช้เวลาอยู่ หรือทำงานในสถานที่แห่งนั้นนานปฏิบัติการกิจในสถานที่นั้นตามที่ได้วางแผนไว้จนสำเร็จ หรือกลับมายังสถานที่ที่แห่งนั้นอีกครั้งหนึ่ง

2.4.3.2 การหลีกเลี่ยง (avoidance) หมายถึง พฤติกรรมด้านลบที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการเข้าหาที่กล่าวไปแล้วคือจะทำให้บุคคลที่ไม่ปรารถนาที่จะเข้าไปใช้เวลาอยู่ หรือทำงานในสถานที่แห่งนั้นน้อยลงหรือไม่ปฏิบัติการกิจในสถานที่นั้นตามที่ได้วางแผนไว้จนสำเร็จ หรือไม่กลับมายังสถานที่แห่งนั้นอีก

นอกจากนั้น Bitner (1992) ได้พัฒนาการศึกษابรรยากาศในสถานที่ต่าง ๆ โดยกำหนดกรอบของคำว่า servicescape เพื่อให้สามารถอธิบายลักษณะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีการบริการเกิดขึ้นจะมีลักษณะจากปัจจัยใดบ้างซึ่งสรุปปัจจัยที่มีผลได้ดังนี้คือ

(1) Ambient Conditions คือ สภาพของบรรยากาศโดยรอบคือ แสง (light) สี (color) เสียง (noise) กลิ่น (smell) ลักษณะสภาพแวดล้อม (environmental condition) รูปแบบการตกแต่ง เพอร์นิเจอร์

(2) Space and Function คือ ลักษณะของพื้นที่และการใช้งานประโยชน์ใช้สอยในแต่ละห้องหรือการกำหนดการใช้พื้นที่และเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

(3) Sign, Symbols and Artifact คือ เครื่องหมายสัญลักษณ์และส่วนประดับตกแต่งที่มนุษย์ทำขึ้น

2.4.4 บทบาทและความสำคัญของ servicescape

2.4.4.1 servicescape เป็นสิ่งที่สื่อสารกับลูกค้าได้ตั้งแต่ก่อนเข้ารับบริการ ระหว่างรับบริการ และหลังจากได้รับบริการแล้ว กล่าวคือ servicescape ช่วยเปลี่ยน Intangibility ให้เป็น Tangibility

2.4.4.2 servicescape เป็นเสมือนกลุ่ม (Package) ของการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีผลต่อภาพลักษณ์ (image) ตลอดจนมีผลต่อการตีความรับรู้คุณภาพการบริการ และความเชื่อถือในคุณภาพ

2.4.4.3 servicescape เป็นการออกแบบภาพรวมของระบบของการส่งมอบบริการ เช่น การออกแบบ layout ของสถานที่ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกที่สุดในการบริการ และพนักงานเองก็เกิดความสะดวกและเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ จากความสะดวกในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ

2.4.4.4 servicescape ที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานในองค์กรที่มีต่อลูกค้า และมีผลต่อระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการได้รับบริการด้วย กล่าวคือ จาก servicescape ที่ออกแบบ เช่น การจัดห้องรับรองระดับเฟอ์ร์นเจอร์และเครื่องเสียงชั้นเลิศให้แก่ลูกค้า พร้อมบริการเครื่องดื่ม ย่อมทำให้พนักงานรับรู้และเกิดความรู้สึกได้ว่า องค์กรแห่งนี้ให้ความสำคัญกับลูกค้ามาก ระดับใด ซึ่งย่อมมีผลต่อความตั้งใจปฏิบัติต่อลูกค้าที่ดีของเขา

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ภูมิทัศน์บริการหรือ servicescape เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมซึ่งครอบคลุมไปถึงหลายบรรยากาศอย่างเช่น สิ่งที่เห็น กลิ่น และการได้ยิน ซึ่งจะเป็นการกระตุ้น และช่วยให้เกิดภาพรวมของการรับรู้ขององค์กรที่ใช้บริการ ภูมิทัศน์บริการสามารถมีผลต่อความคิด อารมณ์ และสถานะทางร่างกายของแต่ละบุคคล ก่อให้เกิดพฤติกรรมโดย Bitner (1992) ให้แนวทางการประเมินคุณภาพของภูมิทัศน์บริการว่าสามารถเกิดขึ้นจากตัวบุคคลสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องระหว่างสองสิ่งนี้

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกฉัตร เกรียงสุวงษ์ (2557) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมาพบว่า ปัจจัยส่วนผสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการทั้ง 7 ปัจจัยล้วนมีความสำคัญในระดับมากถึงมากที่สุดโดนปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ปัจจัยรองลงมาคือความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับโรงแรมและความหลากหลายในการจองห้องพักสถานที่ตั้งของโรงแรมสะดวกต่อการเดินทาง โดยปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านราคา

ศศิวิมล วังสว่าง (2550) ศึกษาเรื่องการสื่อสารและปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครพบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาด 4 ปัจจัยคือสถานที่และความปลอดภัยราคาผลิตภัณฑ์และบริการสุดท้ายคือด้านการส่งเสริมการตลาดทั้งนี้การตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจเนื่องจากการเปิดรับข่าวสารของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจโดยการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ นั้นการรับข่าวสารจากสื่อบุคคลมีความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ

อนาวิล อ่อนสำอางค์ (2557) การศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้บริการโรงแรมบูติกของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัยล้วนมีความสำคัญในระดับปานกลางถึงมากที่สุดโดยปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดมี 3 ปัจจัยได้แก่คือ ปัจจัยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (product) ด้านพนักงาน (people) และปัจจัยด้านกระบวนการ (process) ปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากมี 3 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยด้านช่องทางการติดต่อใช้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด (promotion) ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับปานกลางมีเพียง 1 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยด้านราคา (price)

วิทยา วุฒิพงษ์พิพัฒน์ (2550) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้าน

พนักงาน ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาโรงแรมขนาดเล็ก คือ ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโดยรอบทัศนียภาพโดยรอบโรงแรมให้สวยงาม และความปลอดภัยภายในและบริเวณโดยรอบของโรงแรมควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ ควรตกแต่งภายในห้องพักให้น่าอยู่ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม และร้านอาหารควรมีอาหารหลากหลายประเภทให้เลือกรับประทาน

โชติพัฒน์ ศรีธนิตเกียรติ (2548) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ทางด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมนั้นจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จะให้ความสนใจในการเลือกที่พักโดยพิจารณาจากทำเลที่ตั้งมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริการโรงแรมมีค่านึงถึงวัตถุประสงค์และความสะดวกในการเดินทางทำให้ปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้งถูกเลือกมาเป็นอันดับแรกรองลงมาเป็นการพิจารณาจากบรรยากาศซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 และเรื่องราคาถูกพิจารณารองลงมาโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 ส่วนเรื่องที่พักกลุ่มตัวอย่างลงความเห็นว่ามีอิทธิพลน้อยคือเรื่องกาตกแต่งมีคะแนนเฉลี่ยเพียง 1 เท่านั้น

Nkansah, K. (2011) การศึกษาทฤษฎีภูมิทัศน์บริการและลูกค้าที่ใช้บริการของโรงแรมสามดาวในประเทศกานา เมืองอักกราโดยศึกษาความสัมพันธ์หลายมิติของทฤษฎีที่ภูมิทัศน์บริการและลูกค้าที่ใช้บริการของโรงแรมจากสามสมมุติฐานที่สร้างขึ้นเพื่อทดสอบความเป็นไปได้เหล่านี้จากการสำรวจ 104 คนโดยเลือกจาก 6 โรงแรมในเมืองอักกราโดยศึกษาจาก 3 องค์ประกอบของ servicescape (สภาวะแวดล้อมการจัดวางพื้นที่และป้ายสัญลักษณ์และสิ่งของตกแต่ง) ผลจากการศึกษาพบว่าสภาวะแวดล้อมการจัดวางพื้นที่และป้ายสัญลักษณ์และสิ่งของตกแต่งต่าง ๆ มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม

2.6 บทสรุปแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาในอดีตสามารถสรุปตัวแปรที่เกี่ยวข้องที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก ดังแสดงในตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5

สรุปปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมจากการทบทวนวรรณกรรม

ตัวแปรที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	เอกฉัตร เจริญสุขวงศ์ (2557)	ศศิวิมลวังสว่าง (2550)	อนาวีลอ่อน ส้าอางค์ (2557)	วิทยา วุฑฒิพงษ์ พิพัฒน์ (2550)	โชติพัฒน์ศรี ธนิตเกียรติ (2548)	Nkansah, K. (2011)
ผลิตภัณฑ์		x	x	x	x	
ราคา	x	x				
ทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	x				x	
การส่งเสริมการตลาด						
การบริการ	x	x	x			
ลักษณะทางกายภาพ				x	x	
กระบวนการ			x	x		
servicescape			x			x

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคมักจะให้ความสำคัญใน ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งเปรียบเสมือนภาพลักษณ์หรือรูปแบบของโรงแรมดังนั้นผู้ศึกษาจึงเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถามโดยใช้ทฤษฎี ภูมิทัศน์บริการ (servicescape) อันได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศโดยรวมด้านการจัด

พื้นที่ให้บริการและพื้นที่ปฏิบัติงาน เครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยนำมาปรับใช้ให้
เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรม



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

งานศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก (รีสอร์ทขนาดเล็ก) ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร จากการประยุกต์ใช้หลักการภูมิทัศน์บริการ ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาโดยมีรายละเอียดประกอบไปด้วยข้อมูลทางด้านประชากรขนาดของตัวอย่างที่ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและลักษณะประชากรของผู้บริโภค และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการ

3.1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กในจังหวัดสมุทรสาคร

3.2 การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

หน่วยตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่มีความต้องการใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กโดยจากข้อมูลจำนวนผู้เข้าโรงแรมชาวไทยในจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2555 ปรากฏว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวไทย จำนวน 208,350 คน สามารถคำนวณจำนวนหน่วยตัวอย่างตามการกำหนดตัวอย่างจากกลุ่มประชากรของ Taro Yamane's (1976) โดยมีรายละเอียดการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Taro Yamane's โดยใช้หลักการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่ต้องการใช้ในการศึกษา โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่จะทำการสุ่ม
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

หมายเหตุ. Taro Yamane. 1976

ตารางที่ 3.1

ตารางกำหนดตัวอย่างของ Taro Yamane

ขนาดประชากร กลุ่มตัวอย่าง	ขนาดตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน			
	3%	5%	7%	10%
500	a	222	145	83
600	a	240	152	86
700	a	255	158	88
800	a	267	163	89
900	a	277	166	90
1000	a	286	169	91
2000	714	333	185	95
3000	811	353	191	97
4000	870	364	194	98
5000	909	370	196	98
6000	938	375	197	98
7000	959	378	198	99
8000	976	381	199	99
9000	989	383	200	99
10000	1000	385	200	99
15000	1034	390	201	99

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตารางกำหนดตัวอย่างของ Taro Yamane

ขนาดประชากร กลุ่มตัวอย่าง	ขนาดตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน			
	3%	5%	7%	10%
25000	1064	394	204	100
50000	1087	397	204	100
100000	1099	398	204	100
500000	1109	400	204	100

หมายเหตุ. a=Assumption of normal population is poor (Taro Yamane's 1967). The entire Population should be sampled. จาก Taro Yamane,(1976)

การวิจัยในครั้งนี้ กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ดังนั้น ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 7 คือ $e = 0.07$ ซึ่งสามารถแทนสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{208,350}{1+213,350 (0.07)^2}$$

$$n = 204$$

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง n มีค่าเท่ากับ 204 ตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ทำการศึกษา โดยเพื่อความผิดพลาดไว้แล้วคือ 220 ตัวอย่าง

เทคนิคการเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยจะเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กในจังหวัดสมุทรสาครที่สะดวกและยินดีให้ข้อมูล

3.3 รูปแบบการศึกษา

งานศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งจะใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเป็นหลักและใช้การประมวลผลทางสถิติ

3.4 วิธีการศึกษา

3.4.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ในการศึกษานี้สามารถแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 2 ประเภท ดังนี้

3.4.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.4.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data)

เป็นข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการศึกษาให้มีความสมบูรณ์โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการตำราและบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ตลอดจนการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตรวมทั้งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คือเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียวใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบเช็ค (check list) มีการเก็บข้อมูลตัวแปรดังนี้

(1) เพศ

- (2) อายุ
- (3) สถานภาพสมรส
- (4) ระดับการศึกษา
- (5) อาชีพ
- (6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางกายภาพของโรงแรม ตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (servicescape) ใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบเช็ค (check list) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบข้อที่ตรงตามความต้องการมากที่สุดเพียงข้อเดียวโดยมีตัวแปรที่ 6 และ 12 เป็นการระบุลำดับ (positioning) 3 ลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการมากที่สุดมีการเก็บข้อมูลตัวแปรดังนี้

(1) สภาพแวดล้อมภายนอก (facility exterior)

1. ประเภทอาคารห้องพักที่จะท่านเลือกในการเข้าพัก
2. ท่านชื่นชอบการออกแบบตกแต่งโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กในรูปแบบใดมากที่สุด
3. ท่านชื่นชอบการออกแบบจัดสวนภายในโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กในรูปแบบใดมากที่สุดบรรยากาศของสวน
4. ท่านชื่นชอบการออกแบบแสงสว่างภายในโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กในรูปแบบใดมากที่สุดพื้นที่ส่วนกลางสำหรับให้บริการ
5. จำนวนห้องพักภายในโรงแรมที่ท่านต้องการ
6. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม
7. ภายในโรงแรมมีเสียงเพลงเข้ากับบรรยากาศมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

(2) สภาพแวดล้อมภายใน (facility interior)

1. ประเภทห้องพักที่ท่านเลือกเข้าพัก
2. รูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

3. ความหลากหลายของขนาดห้องพักมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่
 4. การจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

5. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในห้องพักมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

6. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในห้องพักที่ท่านมีความต้องการ

7. ท่านชื่นชอบการออกแบบแสงสว่างภายในห้องพักในรูปแบบใดมากที่สุด

8. ภายในโรงแรมมีกลิ่นเครื่องหอมธรรมชาติมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

(3) ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งประดิษฐ์อื่น

1. โรงแรมมีโลโก้หรือสัญลักษณ์ที่สวยงามและจดจำง่ายมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

2. การออกแบบและความเรียบร้อยของชุดพนักงานมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

3. โรงแรมมีกิจกรรมให้ลูกค้าได้ทำภายในโรงแรม

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทั่วไปประกอบด้วยใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบเช็ค (check list) เลือกตอบข้อที่ตรงตามความต้องการมากที่สุดเพียงข้อเดียว และตัวแปรที่ 1 และ 3 เป็นการเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อข้อมูลตัวแปรมีดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก

2. ราคา

3. เหตุผลที่ท่านจะเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก

4. ปัจจัยใดที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมสามารถให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากลักษณะคำถามหรือตัวแปรข้างต้นทั้งหมด

3.5 การทดสอบเครื่องมือ

เมื่อได้สร้างแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเสร็จแล้วได้นำไปทดสอบหาความตรง (validity) และทดสอบความเที่ยง (reliability) ดังนี้

3.5.1 การทดสอบหาความตรง (validity) นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อความและเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายในการวิจัยหรือไม่โดยผลการพิจารณาให้คะแนนเป็นดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงเนื้อหา/นิยาม/จุดประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงเนื้อหา/นิยาม/จุดประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความวัดไม่ตรงเนื้อหา/นิยาม/จุดประสงค์

หลังจากนั้นจึงนำผลการตรวจสอบความสอดคล้องของผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับเนื้อหา/จุดประสงค์ (Item objective congruence: IOC) โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับเนื้อหา/จุดประสงค์

$R \sum$ คือ ผลรวมของคะแนนผลการตัดสินข้อความของผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยมีเกณฑ์การตัดสินความสอดคล้องของคำถามกับเนื้อหา/จุดประสงค์ดังนี้

ถ้า $IOC > 0.50$ ถือว่าข้อความนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหา/จุดประสงค์

ถ้า $IOC \leq 0.50$ ถือว่าข้อความนั้นวัดได้ไม่สอดคล้องกับเนื้อหา/จุดประสงค์

ในการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อความ มีค่าเท่ากับ 1.00 หากข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อความที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาปรับปรุง หรือไม่คัดเลือกไว้ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รวมทุกข้อความ มีค่าเท่ากับ 0.93 มีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.50 – 1.00 สรุปว่า แบบสอบถามใช้ได้จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5.2 การหาคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยงของแบบสอบถาม (reliability analysis) โดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดลองแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลมา

ทดสอบหาความน่าเชื่อถือ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของ Cronbach และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผล โดยแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ 0.847 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะสามารถนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลค่าทางสถิติตามเนื้อหาในแบบสอบถามแต่ละส่วนโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ด้วยจำนวนความถี่และร้อยละเพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างว่าส่วนใหญ่เป็นเพศใดอายุสถานภาพการศึกษาอาชีพ ระบุได้

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางกายภาพของโรงแรม ตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (servicescape) ที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการมากที่สุดดำเนินการวิเคราะห์ด้วยจำนวนความถี่และร้อยละเพื่อสามารถบรรยายความต้องการของกลุ่มตัวอย่างว่าโดยมากแล้วต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกสภาพแวดล้อมภายในสิ่งที่จับต้องได้ประเภทอื่นเช่นใด

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานทั่วไปดำเนินการวิเคราะห์ด้วยจำนวนความถี่และร้อยละเพื่อบรรยายความต้องการที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการว่าส่วนใหญ่แล้วต้องการวัตถุประสงค์ในการเข้าพักระดับราคาเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์และนำเสนอในลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ

หลังทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วจากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการและปัจจัยพื้นฐานทั่วไป ว่ามีความสัมพันธ์เช่นใดกับลักษณะของประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ สหสัมพันธ์ไคว์สแควร์ (chi-square)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยหัวข้อการศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาครผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คนโดยได้มาด้วยการสุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไปในบทก่อนหน้าซึ่งข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาทั้งหมดผู้วิจัยได้จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นหัวข้อหลักดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางกายภาพของโรงแรมตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (service scape)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ทราบถึงโครงสร้างของลักษณะนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาครซึ่งจะเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความต้องการทางด้านกายภาพของโรงแรมตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (servicescape) ที่แตกต่างกันไปซึ่งสามารถแบ่งการศึกษา เป็น 6 ลักษณะ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้โดยเฉลี่ย ผลการสำรวจสามารถวิเคราะห์เบื้องต้นได้รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

ลักษณะด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	83	38
หญิง	137	62
รวม	220	100.0
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	2	0.9
18-22 ปี	11	5.0
23-30 ปี	114	51.8
31-40 ปี	71	32.3
41-50 ปี	14	6.3
51-60 ปี	5	2.3
60 ปีขึ้นไป	3	1.4
รวม	220	100.0
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	176	80.0
สมรส	38	17.3
หย่าร้าง	6	2.7
รวม	220	100.0
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	7.8
ปริญญาตรี	140	63.6
สูงกว่าปริญญาตรี	63	28.6
รวม	220	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
กำลังศึกษา	12	5.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	10.5
พนักงานบริษัทเอกชน	139	63.2
ธุรกิจส่วนตัว	35	15.8
อื่นๆ	11	5.0
รวม	220	100.0
รายได้โดยเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	24	10.9
15,001-30,000 บาท	78	35.5
30,001-50,000 บาท	72	32.7
50,001-75,000 บาท	21	9.5
75,001-100,000 บาท	14	6.4
มากกว่า 100,000 บาท	11	5.0
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

(1) **เพศ** นักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศหญิงซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62 ของประชากรทั้งหมดส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 38 ของประชากรทั้งหมด

(2) **อายุ** นักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร มีหลากหลายวัย ตั้งแต่ต่ำกว่า 18 ปีไปจนกระทั่งมากกว่า 60 ปีขึ้นไปหากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยลำดับแรกจะได้ช่วงอายุของประชากรตั้งแต่อายุระหว่าง 23-30 ปีมีจำนวนมากที่สุดโดยคิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาได้แก่อายุ 31-40 ปีร้อยละ 32.3 และอายุระหว่าง 41-50 ปีคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.4 จากประชากรทั้งหมด

(3) สถานภาพ สัดส่วนของสถานภาพประชากรของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาครส่วนมากแล้วจะมีสถานภาพโสดโดยมีสัดส่วนเป็นร้อยละ 80.0 และสมรสมีสัดส่วนเป็นร้อยละ 17.3 และหย่าร้างมีสัดส่วนเป็นร้อยละ 2.7 ของประชากรทั้งหมด

(4) ระดับการศึกษา ประชากรในพื้นที่ที่ได้ทำการศึกษามีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดโดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 63.6 ของประชากรและรองลงมาได้แก่ระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีสัดส่วนเป็นร้อยละ 28.6 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.7 จากประชากรทั้งหมด

(5) อาชีพ จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสำรวจพบว่าส่วนมากแล้วมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนโดยมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 63.2 รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 15.9 และรับราชการและรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 10.5 จากประชากรทั้งหมด

(6) รายได้เฉลี่ย นักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาครมีรายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาท ซึ่งเป็นสัดส่วนมากที่สุดคือร้อยละ 35.5 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ย 30,001-50,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 32.7 และรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 10.9 จากประชากรทั้งหมด

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางกายภาพของโรงแรมตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (servicescape)

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทำให้สามารถทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาครที่มีต่อปัจจัยทางกายภาพของโรงแรมตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (Servicescape) ซึ่งความต้องการของประชากรเหล่านี้สามารถปรับเปลี่ยนไปตามแต่ปัจจัยเฉพาะแต่ละบุคคลทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ทั้งหมดสามารถแจกแจงความต้องการนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร อันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 สภาพแวดล้อมภายนอก (exterior facility)

4.2.1.1 ประเภทของอาคารห้องพัก

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านประเภทของอาคารห้องพักพบว่าอาคารห้องพักแบบ ห้องพักแบบวิลล่าเห็นวิวแม่น้ำ (villa river view) เป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 57.7 และรองลงมาคืออาคารห้องพักแบบวิลล่า (villa) อยู่ที่ร้อยละ 26.8 สำหรับประเภทของอาคารห้องพักรูปแบบอื่น ๆ มีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของอาคารห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว
ภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

ประเภทอาคารห้องพักที่จะท่านเลือกในการเข้าพัก	จำนวน	ร้อยละ
building type (ห้องพักแบบอาคาร)	18	8.2
building type river view (ห้องพักแบบอาคารเห็นวิวแม่น้ำ)	16	7.3
villa (ห้องพักแบบวิลล่า)	59	26.8
villa river view (ห้องพักแบบวิลล่าเห็นวิวแม่น้ำ)	127	57.7
รวม	220	100.0



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของอาคารห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

4.2.1.2 รูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคาร

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคารพบว่ารูปแบบภายนอกอาคารรูปแบบทันสมัย (Modern) เป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 40.0 และรองลงมาคืออาคารรูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติอยู่ที่ร้อยละ 25.5 สำหรับประเภทของอาคารห้องพักรูปแบบอื่น ๆ มีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคารที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

รูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคาร	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบทันสมัย (Modern)	88	40.0
รูปแบบวัฒนธรรมต่างชาติ	26	11.8
รูปแบบวัฒนธรรมท้องถิ่น	36	16.4
รูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ	56	25.5
รูปแบบเชิงอนุรักษ์อาคารเก่า	11	5.0
รูปแบบวัฒนธรรมไทย	3	1.3
รวม	220	100.0



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคารที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

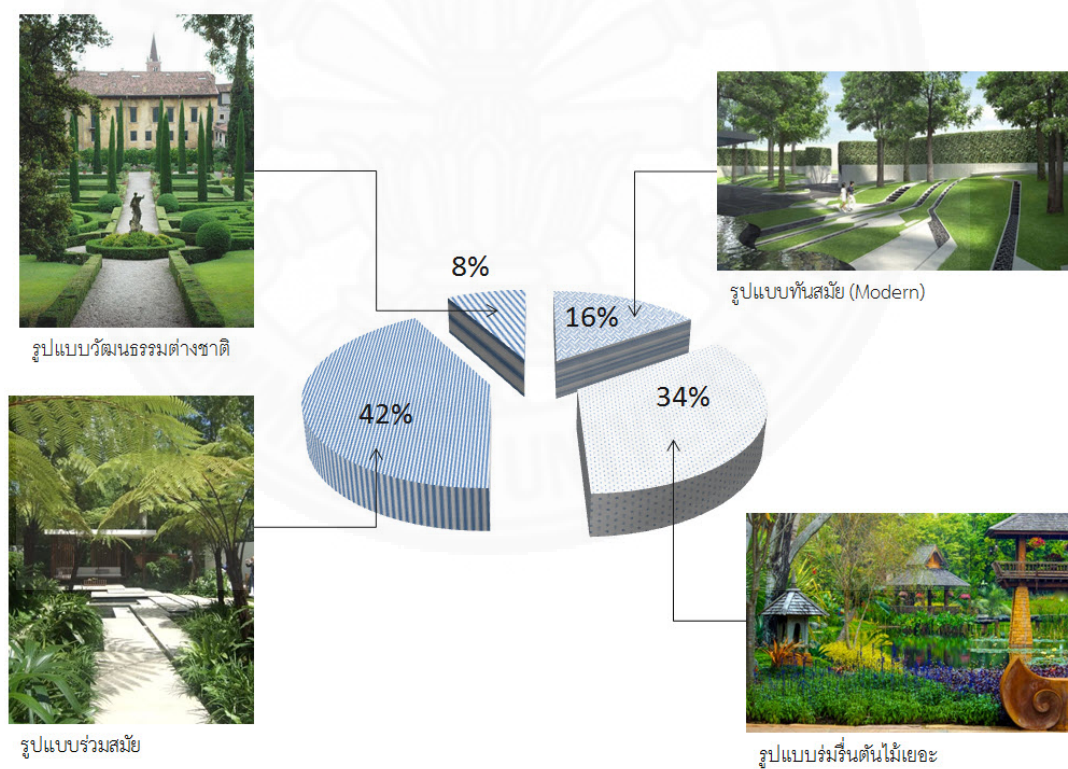
4.2.1.3 รูปแบบในการออกแบบจัดสวนภายในโรงแรม

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านรูปแบบในการออกแบบจัดสวนพบว่ารูปแบบในการออกแบบจัดสวนรูปแบบร่วมทันสมัยเป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 42.3 และรองลงมาคืออาคารรูปแบบร่วมเริ่มต้นไม้เเยะอยู่ที่ร้อยละ 34.1 สำหรับประเภทของรูปแบบในการออกแบบจัดสวนรูปแบบอื่นๆมีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบในการออกแบบจัดสวนที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

รูปแบบในการออกแบบจัดสวน	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบทันสมัย (Modern)	34	15.5
รูปแบบร่วมสมัย	75	34.1
รูปแบบร่วมสมัย	93	42.3
รูปแบบวัฒนธรรมต่างชาติ	18	8.1
รวม	220	100.0



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบในการออกแบบจัดสวนที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

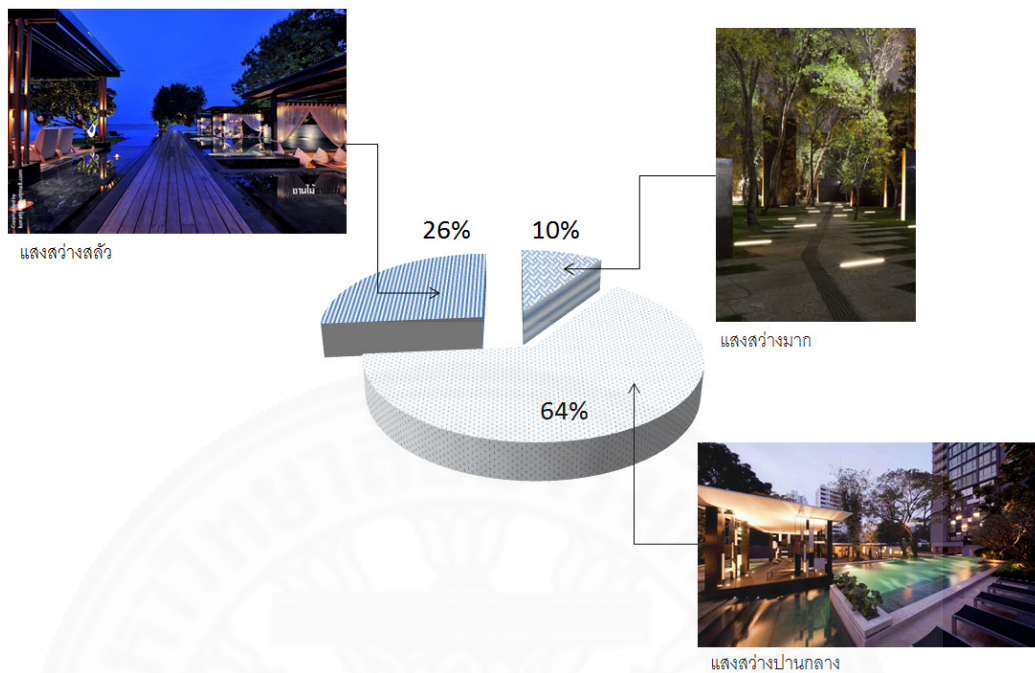
4.2.1.4 รูปแบบของแสงสว่างภายในโรงแรม

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านรูปแบบของแสงสว่างพบว่ารูปแบบแสงสว่างปานกลางเป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 64.1 และรองลงมาคือรูปแบบแสงสลัวอยู่ที่สัดส่วนร้อยละ 26.4 และรูปแบบแสงสว่างมากอยู่ที่สัดส่วนร้อยละ 9.5 ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของแสงสว่างที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

รูปแบบแสงสว่างภายในโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
แสงสว่างมาก	21	9.5
แสงสว่างปานกลาง	141	64.1
แสงสลัว	55	26.4
รวม	220	100.0



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของแสงสว่างที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

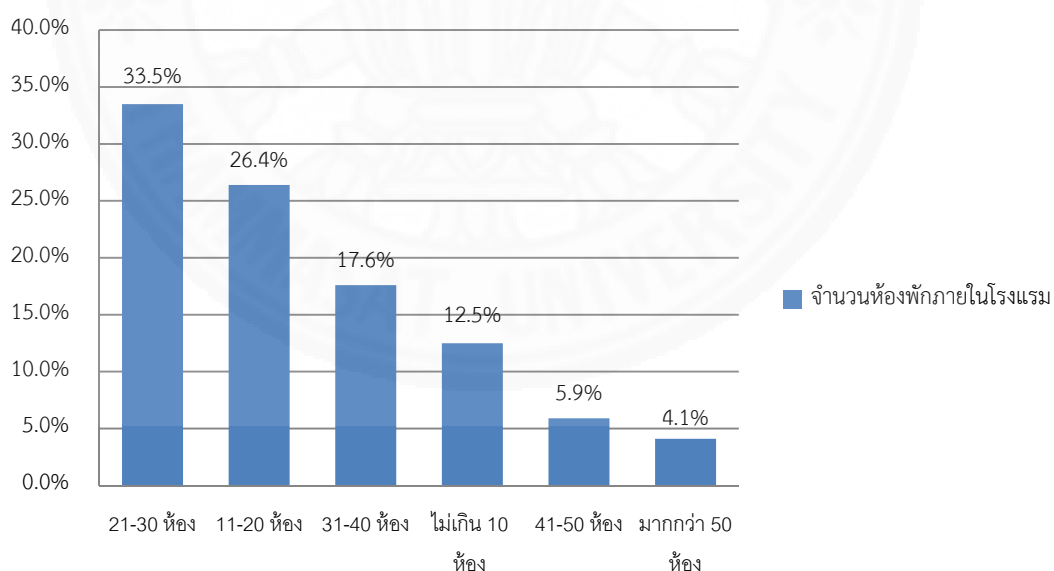
4.2.1.5 จำนวนห้องพักภายในโรงแรม

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านจำนวนห้องพักภายในโรงแรมพบว่า จำนวนห้องพักภายในโรงแรม 21-30 ห้องเป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 33.5 และรองลงมาคือ 11-20 ห้องโดยมีสัดส่วนร้อยละ 26.4 สำหรับจำนวนห้องพักภายในโรงแรมแบบอื่น ๆ มีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนห้องพักภายในโรงแรมที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

จำนวนห้องพักภายในโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ห้อง	27	12.5
11-20 ห้อง	58	26.4
21-30 ห้อง	73	33.5
31-40 ห้อง	38	17.6
41-50 ห้อง	13	5.9
มากกว่า 50 ห้อง	9	4.1
รวม	220	100.0



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนห้องพักภายในโรงแรมที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

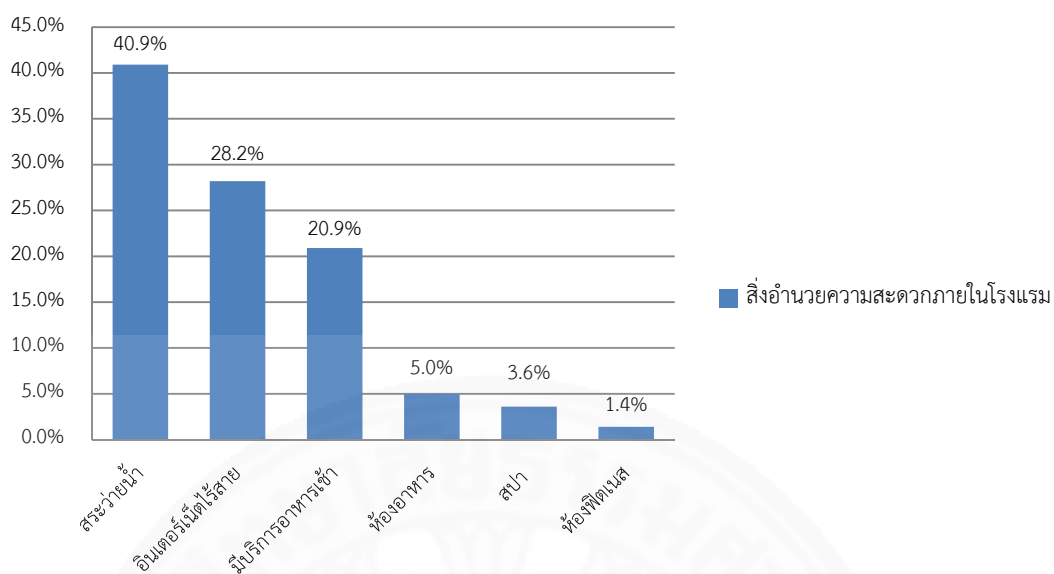
4.2.1.6 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมพบว่าสระว่ายน้ำเป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 40.9 และรองลงมาคือ อินเทอร์เน็ตไร้สายโดยมีสัดส่วนร้อยละ 28.2 สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมแบบอื่น ๆ มีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวนและร้อยละของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
สระว่ายน้ำ	90	40.9
สปา	5	3.6
ห้องฟิตเนส	3	1.4
อินเทอร์เน็ตไร้สาย	62	28.2
มีบริการอาหารเช้า	46	20.9
ห้องอาหาร	11	5.0
รวม	220	100.0



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

4.2.1.7 เสียงเพลงเข้ากับบรรยากาศ

ผลจากการสำรวจความต้องการของเสียงเพลงเข้ากับบรรยากาศภายในโรงแรมพบว่าเสียงเพลงเข้ากับบรรยากาศภายในโรงแรมมีผลต่อการตัดสินใจน้อยโดยมีสัดส่วนร้อยละ 45.5 และรองลงมาคือ มีผลมากโดยมีสัดส่วนร้อยละ 31.4 และไม่มีผลเลยมีสัดส่วนร้อยละ 23.1 รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวนและร้อยละของเสียงเพลงเข้ากับบรรยากาศภายในโรงแรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

เสียงเพลงเข้ากับบรรยากาศ	จำนวน	ร้อยละ
มีผลมาก	69	31.4
มีผลน้อย	100	45.5
ไม่มีผลเลย	51	23.1
รวม	220	100.0

4.2.2 สภาพแวดล้อมภายใน (interior facility)

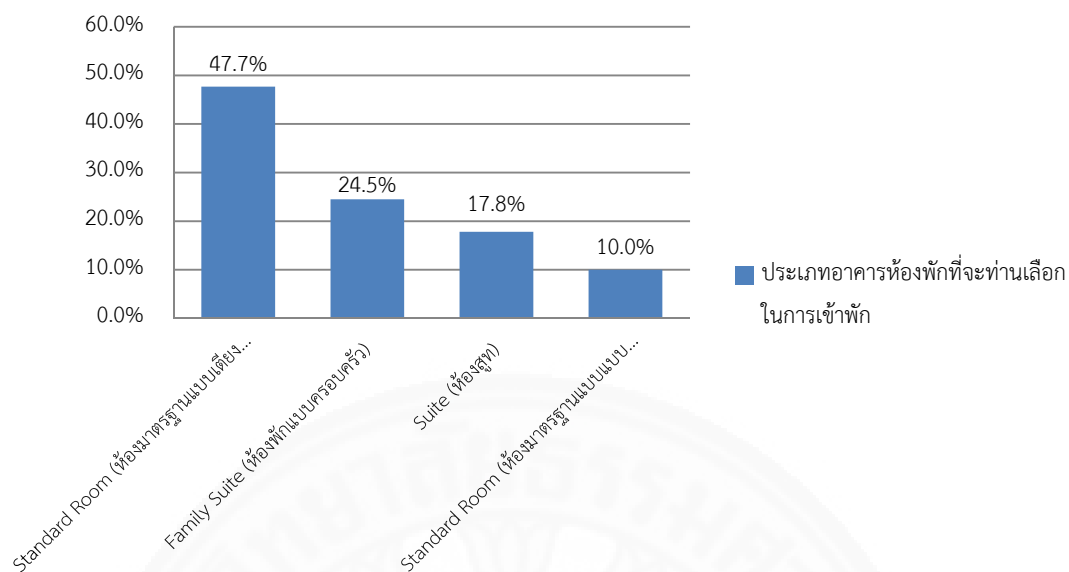
4.2.2.1 ประเภทของห้องพัก

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านประเภทของห้องพักพบว่าห้องพักแบบ ห้องมาตรฐานแบบเตียงเดี่ยว (Standard Room) เป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 47.7 และรองลงมาคืออาคารห้องพักแบบ ห้องพักแบบครอบครัว (Family Suite) อยู่ที่ร้อยละ 24.5 สำหรับประเภทของห้องพักรูปแบบอื่น ๆ มีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

ประเภทอาคารห้องพักที่จะท่านเลือกในการเข้าพัก	จำนวน	ร้อยละ
Standard Room (ห้องมาตรฐานแบบเตียงเดี่ยว)	105	47.7
Standard Room (ห้องมาตรฐานแบบแบบเตียงคู่)	22	10.0
Suite (ห้องสูท)	39	17.8
Family Suite (ห้องพักแบบครอบครัว)	54	24.5
รวม	220	100.0



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

4.2.2.2 ความหลากหลายของขนาดห้องพัก

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านความหลากหลายของขนาดห้องพักพบว่าความหลากหลายของขนาดห้องพักมีผลมากต่อการตัดสินใจโดยมีสัดส่วนร้อยละ 57.7 และรองลงมาคือ มีผลน้อยโดยมีสัดส่วนร้อยละ 37.7 และไม่มีผลเลยมีสัดส่วนร้อยละ 4.6 รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวนและร้อยละของความหลากหลายของขนาดห้องพักที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

ความหลากหลายของขนาดห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
มีผลมาก	127	57.7
มีผลน้อย	83	37.7
ไม่มีผลเลย	10	4.6
รวม	220	100.0

4.2.2.3 การจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพัก

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักพบว่าการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักมีผลมากต่อการตัดสินใจโดยมีสัดส่วนร้อยละ 72.3 และรองลงมาคือ มีผลน้อยโดยมีสัดส่วนร้อยละ 23.2 และไม่มีผลมีสัดส่วนร้อยละ 4.5 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวนและร้อยละของการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

การจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
มีผลมาก	159	72.3
มีผลน้อย	51	23.2
ไม่มีผลเลย	10	4.5
รวม	220	100.0

4.2.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักมีผลต่อการตัดสินใจ

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักมีผลมากต่อการตัดสินใจโดยมีสัดส่วนร้อยละ 81.6 และรองลงมาคือ มีผลน้อยโดยมีสัดส่วนร้อยละ 16.6 และมีผลมากมีสัดส่วนร้อยละ 1.8 รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12

แสดงจำนวนและร้อยละของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
มีผลมาก	179	81.6
มีผลน้อย	36	16.6
ไม่มีผลเลย	4	1.8
รวม	220	100.0

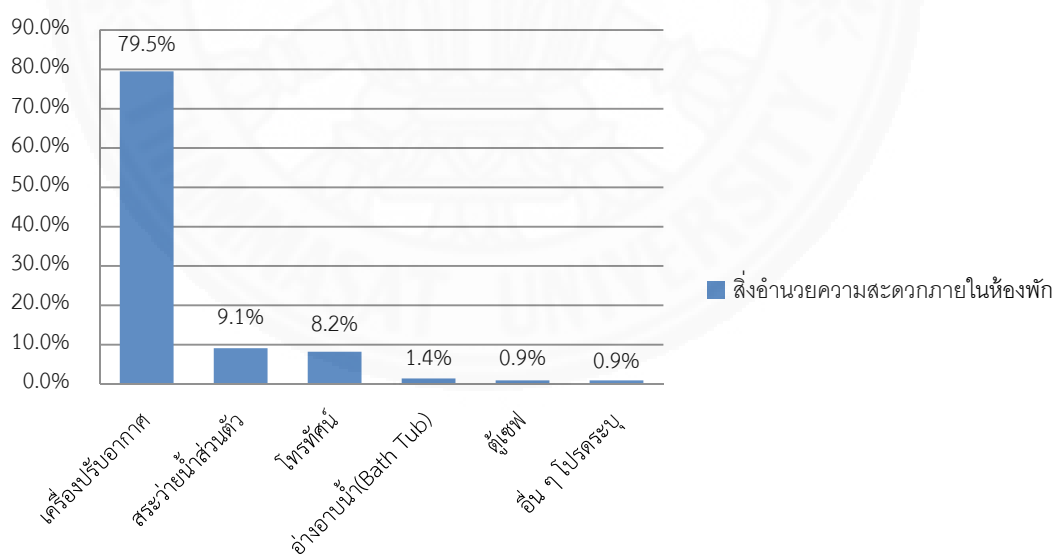
4.2.2.5 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่นักท่องเที่ยวความต้องการมากที่สุด

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักพบว่า เครื่องปรับอากาศเป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 79.5 และรองลงมาคือ สระว่ายน้ำ ส่วนตัวโดยมีสัดส่วนร้อยละ 9.1 สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักแบบอื่น ๆ มีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13

แสดงจำนวนและร้อยละของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่นักท่องเที่ยวความต้องการมากที่สุดของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องปรับอากาศ	175	79.5
โทรทัศน์	18	8.2
อ่างอาบน้ำ(Bath Tub)	3	1.4
ตู้เซฟ	2	0.9
สระว่ายน้ำส่วนตัว	20	9.1
อื่น ๆ โปรดระบุ	2	0.9
รวม	220	100.0



ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

4.2.2.6 กลิ่นเครื่องหอมภายในห้องพัก

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านกลิ่นเครื่องหอมภายในห้องพักพบว่ากลิ่นเครื่องหอมภายในห้องพักมีผลน้อยต่อการตัดสินใจโดยมีสัดส่วนร้อยละ 49.1 และรองลงมาคือ มีผลมากโดยมีสัดส่วนร้อยละ 41.8 และไม่มีผลเลยมีสัดส่วนร้อยละ 9.1 รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14

แสดงจำนวนและร้อยละของกลิ่นเครื่องหอมในห้องพักที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

กลิ่นเครื่องหอมภายในห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
มีผลมาก	92	41.8
มีผลน้อย	108	49.1
ไม่มีผลเลย	20	9.1
รวม	220	100.0

4.2.2.7 รูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพัก

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักพบว่า การออกแบบตกแต่งภายในห้องพักมีผลมากต่อการตัดสินใจโดยมีสัดส่วนร้อยละ 72.7 และรองลงมาคือ มีผลน้อยโดยมีสัดส่วนร้อยละ 23.2 และไม่มีผลเลยมีสัดส่วนร้อยละ 4.1 รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15

แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

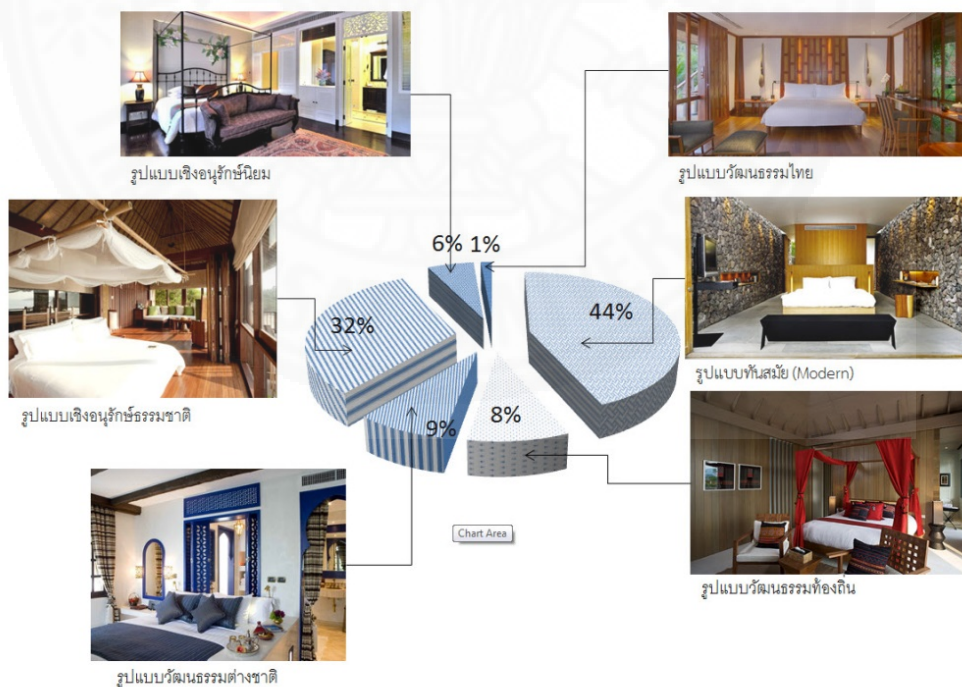
รูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
มีผลมาก	160	72.7
มีผลน้อย	51	23.2
ไม่มีผลเลย	9	4.1
รวม	220	100.0

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักพบว่ารูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักรูปแบบทันสมัย (Modern) เป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 43.7 และรองลงมาคืออาคารรูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติอยู่ที่ร้อยละ 25.5 สำหรับประเภทของอาคารห้องพักรูปแบบอื่น ๆ มีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16

แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

รูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบทันสมัย (Modern)	96	43.7
รูปแบบวัฒนธรรมต่างชาติ	20	9.0
รูปแบบวัฒนธรรมท้องถิ่น	18	8.2
รูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ	70	31.8
รูปแบบเชิงอนุรักษ์นิยม	13	5.9
รูปแบบวัฒนธรรมไทย	3	1.4
รวม	220	100.0



ภาพที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

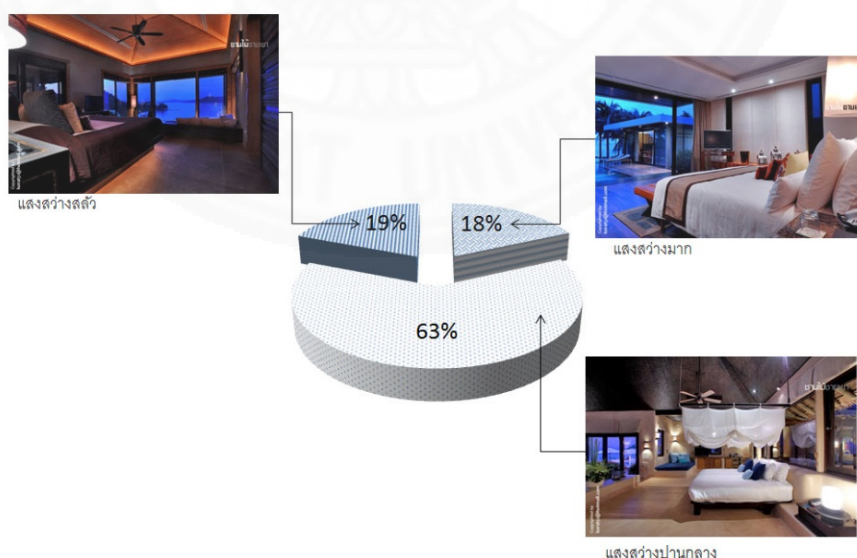
4.2.2.8 รูปแบบของแสงสว่างภายในห้องพัก

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านรูปแบบของแสงสว่างภายในห้องพักพบว่าแสงสว่างภายในห้องพักแสงสว่างปานกลางเป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 62.3 และรองลงมาคือ แสงสว่างโดยมีสัดส่วนร้อยละ 18.2 และแสงสลัวมีสัดส่วนร้อยละ 19.5 รายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17

แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของแสงสว่างภายในห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

รูปแบบของแสงสว่างภายในห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
แสงสว่าง	40	18.2
แสงสว่างปานกลาง	137	62.3
แสงสลัว	42	19.5
รวม	220	100.0



ภาพที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของแสงสว่างภายในห้องพักที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

4.2.3 สิ่งที่ต้องได้ประเภทอื่น ๆ (other tangibles)

4.2.3.1 โลโก้และป้ายสัญลักษณ์ภายในโรงแรม

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านโลโก้และป้ายสัญลักษณ์ภายในโรงแรมพบว่าโลโก้และป้ายสัญลักษณ์มีผลน้อยต่อการตัดสินใจโดยมีสัดส่วนร้อยละ 55.0 และรองลงมาคือ มีผลมากโดยมีสัดส่วนร้อยละ 37.5 และไม่มีผลเลยมีสัดส่วนร้อยละ 7.5 รายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18

แสดงจำนวนและร้อยละของโลโก้และป้ายสัญลักษณ์ภายในโรงแรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

โลโก้และป้ายสัญลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
มีผลมาก	82	37.5
มีผลน้อย	121	55.0
ไม่มีผลเลย	17	7.5
รวม	220	100.0

4.2.3.2 ชุดพนักงาน

ผลจากการสำรวจความต้องการในชุดพนักงานชุดพนักงานมีผลน้อยต่อการตัดสินใจโดยมีสัดส่วนร้อยละ 47.7 และรองลงมาคือ มีผลมากโดยมีสัดส่วนร้อยละ 42.3 และไม่มีผลเลยมีสัดส่วนร้อยละ 10.0 รายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19

แสดงจำนวนและร้อยละของชุดพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

ชุดพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
มีผลมาก	93	42.3
มีผลน้อย	105	47.7
ไม่มีผลเลย	22	10.0
รวม	220	100.0

4.2.3.3 กิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรม

ผลจากการสำรวจความต้องการในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรมมีผลมากต่อการตัดสินใจโดยมีสัดส่วนร้อยละ 55.0 และรองลงมาคือ มีผลน้อยโดยมีสัดส่วนร้อยละ 34.5 และไม่มีผลเลยมีสัดส่วนร้อยละ 10.5 รายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20

แสดงจำนวนและร้อยละของกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

กิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
มีผลมาก	121	55.0
มีผลน้อย	76	34.5
ไม่มีผลเลย	23	10.5
รวม	220	100.0

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทำให้สามารถทราบถึงปัจจัยพื้นฐานทั่วไปของของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาครที่มีผลต่อการตัดสินใจครั้งนี้ผลการวิเคราะห์ทั้งหมดสามารถแจกแจงความต้องการนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาครอันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.3.1 วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าพักพบว่าท่องเที่ยว/พักผ่อนเป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 87.7 และรองลงมาคือ เยี่ยมญาติ/คนรู้จักและร่วมงานประเพณี/เทศกาลต่าง ๆ โดยมีสัดส่วนร้อยละ 5.0 สำหรับวัตถุประสงค์ในการเข้าพักด้านอื่น ๆ มีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21

แสดงจำนวนและร้อยละวัตถุประสงค์ในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	จำนวน	ร้อยละ
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	193	87.7
ประชุมสัมมนา/ปฏิบัติงาน	3	1.4
ติดต่อธุรกิจการค้า	2	0.9
เยี่ยมญาติ/คนรู้จัก	11	5.0
ร่วมงานประเพณี/เทศกาลต่าง ๆ	11	5.0
อื่น ๆ โปรดระบุ	0	0
รวม	220	100.0

4.3.2 ราคาห้องพัก

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านราคาห้องพักพบว่าราคาห้องพักที่ 1,501-3,500 บาท/คืน เป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 51.8 และรองลงมาคือ ต่ำกว่า 1,500 บาท/คืนโดยมีสัดส่วนร้อยละ 35.0 สำหรับระดับราคาห้องพักอื่น ๆ มีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22

แสดงจำนวนและร้อยละด้านราคาห้องพักของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

ราคาห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,500 บาท/คืน	77	35.0
1,501-3,500 บาท/คืน	114	51.8
3,501-5,000 บาท/คืน	24	10.9
5,001-8,000 บาท/คืน	3	1.4
8,001-10,000 บาท/คืน	0	0
สูงกว่า 10,000 บาท/คืน	2	0.9
รวม	220	100.0

4.3.3 เหตุผลที่จะเลือกใช้บริการ

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านเหตุผลที่จะเลือกใช้บริการพบว่า ต้องการสัมผัสบรรยากาศของสถานที่ที่แตกต่างเป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 32.7 และรองลงมาคือ ต้องการสัมผัสธรรมชาติที่แตกต่างโดยมีสัดส่วนร้อยละ 31.8 สำหรับเหตุผลที่จะเลือกใช้บริการด้านอื่น ๆ มีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23

แสดงจำนวนและร้อยละด้านเหตุผลที่จะเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน
จังหวัดสมุทรสาคร

เหตุผลที่จะเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการสัมผัสธรรมชาติที่แตกต่าง	70	31.8
ต้องการสัมผัสบรรยากาศของสถานที่ที่แตกต่าง	72	32.7
ชื่นชอบลักษณะการออกแบบตกแต่งสถานที่	40	18.2
ได้รับคำแนะนำจากญาติ/เพื่อน	23	10.5
คุณภาพการให้บริการของพนักงาน	15	6.8
รวม	220	100.0

4.3.4 ปัจจัยที่สำคัญในเลือกใช้บริการ

ผลจากการสำรวจความต้องการในด้านปัจจัยที่สำคัญในเลือกใช้บริการพบว่าทัศนียภาพทางธรรมชาติเป็นที่ต้องการมากที่สุดโดยมีสัดส่วนร้อยละ 31.8 และรองลงมาคือราคาโดยมีสัดส่วนร้อยละ 24.5 สำหรับปัจจัยที่สำคัญในเลือกใช้บริการด้านอื่น ๆ มีความต้องการตามสัดส่วนที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24

แสดงจำนวนและร้อยละด้านปัจจัยที่สำคัญในเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยที่สำคัญในเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทัศนียภาพทางธรรมชาติ	70	31.8
รูปแบบและการออกแบบของโรงแรม	37	16.8
รูปแบบและการออกแบบของห้องพัก	28	12.8
ราคา	54	24.5
การให้บริการของพนักงาน	11	5.0
สถานที่ท่องเที่ยวรอบโรงแรม	20	9.1
รวม	220	100.0

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก

ผลการสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก ดังที่กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเฉพาะบุคคลของนักท่องเที่ยวและปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการ รวมถึงความต้องการด้านปัจจัยพื้นฐานทั่วไป โดยการใช้สถิติสหสัมพันธ์ไควสแควร์ ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางสถิติดังกล่าวสามารถจำแนกได้เป็นหัวข้อใหญ่ ตามที่จะกล่าวดังต่อไปนี้

4.4.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยทางกายภาพของโรงแรมตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (service scape)

โดยแบ่งปัจจัยทางกายภาพของโรงแรมตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการเป็น 3 แบบ
ดังนี้

4.4.1.1 สภาพแวดล้อมภายนอก (exterior facility)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม โดยผลจากการทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25

ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม

ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติสหสัมพันธ์ไคร์สแควร์ Assymp Sig (2-sided)						
สภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เข้าพักโรงแรม	ปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยว					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	อาชีพ	ระดับรายได้
ประเภทอาคารห้องพัก	0.433	0.992	0.016*	0.633	0.366	0.255
รูปแบบในการออกแบบ ภายนอกอาคาร	0.146	0.032*	0.251	0.948	0.060	0.004**
รูปแบบในการออกแบบ จัดสวน	0.082	0.070	0.393	0.044*	0.215	0.005**
รูปแบบของแสงสว่าง ภายในโรงแรม	0.362	0.000**	0.000**	0.239	0.829	0.066
จำนวนห้องพักภายใน โรงแรม	0.006*	0.029*	0.029*	0.035*	0.003**	0.448
สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในโรงแรม	0.561	0.000**	0.535	0.457	0.001**	0.268
เสียงเพลงภายในโรงแรม	0.933	0.275	0.020*	0.052	0.819	0.238

หมายเหตุ: * ค่าความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** ค่าความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่าปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความต้องการด้านปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ดังนี้

1. เพศ

(1) เพศมีความสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักภายในโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวนห้องพักภายในโรงแรมมากกว่าเพศชาย

2. อายุ

(1) อายุมีความสัมพันธ์กับรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอายุ 23-30ปี มีความต้องการรูปแบบภายนอกอาคาร รูปแบบทันสมัยมากที่สุด

(2) อายุมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของแสงสว่างภายในโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยอายุ 23-30ปี มีความต้องการรูปแบบของแสงสว่างปานกลางมากที่สุด

(3) อายุมีความสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักภายในโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอายุมากขึ้นให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวนห้องพักภายในโรงแรมมากที่สุด

3. สถานภาพ

(1) สถานภาพมีความสัมพันธ์กับประเภทอาคารห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสถานภาพโสดมีความต้องการประเภทอาคารห้องพัก รูปแบบวิลล่าเห็นวิวแม่น้ำ (villa river view) มากที่สุด

(2) สถานภาพมีความสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักภายในโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสถานภาพโสดมีความต้องการจำนวนห้องพักภายในโรงแรม 21-30 ห้อง มากที่สุด

4. การศึกษา

(1) ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับรูปแบบการออกแบบจัดสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาสูงให้ความสำคัญกับรูปแบบการออกแบบจัดสวนมากที่สุด

(2) ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักภายในโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาสูงให้ความสำคัญกับจำนวนห้องพักภายในโรงแรมมากที่สุด

5. อาชีพ

(1) อาชีพมีความสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักภายในโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยงที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจะให้ความสำคัญกับจำนวนห้องพักภายในโรงแรมมากที่สุด

(2) อาชีพมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจะให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมมากที่สุด ส่วนผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวจะให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมระดับปานกลาง

6. ระดับรายได้

(1) ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระดับรายได้ 15,000-30,000 บาท จะให้ความสำคัญกับจำนวนห้องพักภายในโรงแรมมากที่สุด

(2) ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระดับรายได้ 15,000-30,000 บาท จะให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมมากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่าปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม โดยอายุและสถานภาพของนักท่องเที่ยวนั้นมีผลต่อปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม โดยระดับอายุมีความสัมพันธ์กับความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.032* ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 23-30 ปี รองลงมาคือ 30-40 ปี นั้นมีความต้องการรูปแบบภายนอกอาคารรูปแบบทันสมัยมากที่สุด รองลงมาคือต้องการรูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคาร

ระดับอายุ	ความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคาร						รวม
	รูปแบบทันสมัย	รูปแบบวัฒนธรรมต่างชาติ	รูปแบบวัฒนธรรมท้องถิ่น	รูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ	รูปแบบเชิงอนุรักษ์อาคารเก่า	รูปแบบวัฒนธรรมไทย	
ต่ำกว่า 18 ปี	1/50.0%	-	-	1/50%	-	-	2/100%
18-22 ปี	1/9.1%	1/9.1%	6/54.5%	3/27.3%	-	-	11/100%
23-30 ปี	58/50.5%	11/9.6%	17/14.9%	23/20.5%	5/4.5%	-	114/100%
30-40 ปี	23/32.4%	10/14.1%	13/18.3%	18/25.3%	5/7.1%	2/2.8%	71/100%
41-50 ปี	2/14.3%	2/14.3%	-	8/57.1%	1/7.1%	1/7.1%	14/100%
51-60 ปี	2/40.0%	2/40.0%	-	1/20.0%	-	-	5/100%
60 ปีขึ้นไป	1/33.3%	-	-	2/66.7%	-	-	3/100%
รวม	88/40.0%	26/11.6%	36/16.4%	56/25.5%	11/5.0%	3/1.5%	220/100%

จากตารางที่ 4.25 พบว่าสถานภาพของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความต้องการด้านจำนวนห้องพักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.029* โดยจากผลการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสดนั้นจะมีความต้องการจำนวนห้องพักที่ 21-30 ห้องมากที่สุด และรองลงมาอยู่ที่ 11-20 ห้อง ดังที่แสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และความต้องการด้านจำนวนห้องพัก

สถานภาพ	ความต้องการด้านจำนวนห้องพัก						รวม
	ไม่เกิน 10 ห้อง	11-20 ห้อง	21-30 ห้อง	31-40 ห้อง	41-50 ห้อง	มากกว่า 50 ห้อง	
โสด	22/12.7%	50/28.4%	61/34.6%	28/15.9%	7/3.9%	8/4.5%	176/100%
สมรส	5/13.2%	9/23.8%	11/28.9%	6/15.8%	6/15.7%	1/2.6%	38/100%
หย่าร้าง	-	-	2/33.3%	4/66.7%	-	-	6/100%
รวม	27/12.3%	59/26.8%	74/33.6%	38/17.3%	13/5.9%	9/4.1%	220/100%

4.4.1.2 สภาพแวดล้อมภายใน (interior facility)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม โดยผลจากการทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28

ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม

ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติสหสัมพันธ์ไค์สแควร์ Assymp Sig (2-sided)						
สภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม	ปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยว					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	อาชีพ	ระดับรายได้
ประเภทห้องพัก	0.512	0.026*	0.157	0.306	0.612	0.000**
ความหลายหลายของขนาดห้องพัก	0.094	0.000**	0.015*	0.026*	0.629	0.000**
การจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพัก	0.760	0.285	0.755	0.016*	0.804	0.363
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักมีผลต่อการตัดสินใจหรือไม่	0.428	0.000**	0.295	0.026*	0.067	0.001**
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่ต้องการมากที่สุด	0.086	0.885	0.923	0.785	0.055	0.048*
กลิ่นเครื่องหอมภายในห้องพัก	0.694	0.008**	0.044*	0.140	0.495	0.016*
รูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักมีผลต่อการตัดสินใจหรือไม่	0.035*	0.529	0.931	0.027*	0.338	0.143
รูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักที่ต้องการมากที่สุด	0.001**	0.000**	0.192	0.129	0.000**	0.058
รูปแบบของแสงสว่างภายในห้องพัก	0.05	0.001**	0.021*	0.842	0.438	0.004**

หมายเหตุ: * ค่าความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** ค่าความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 พบว่าปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความต้องการด้านปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ดังนี้

1. เพศ

(1) เพศมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักมีผลต่อการตัดสินใจหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงให้ความสำคัญกับรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักมากกว่าเพศชาย

(2) เพศมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความต้องการรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักรูปแบบทันสมัย (Modern) มากที่สุด

2. อายุ

(1) อายุมีความสัมพันธ์กับประเภทห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอายุ 23-30 ปี มีความต้องการห้องพักมาตรฐานแบบเตียงเดี่ยว (Standard room) มากที่สุด

(2) อายุมีความสัมพันธ์กับความหลากหลายของขนาดห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยอายุ 23-30 ปี ให้ความสำคัญกับความหลากหลายของขนาดห้องพักมากที่สุด

(3) อายุมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยอายุ 23-30 ปี มีความต้องการรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักรูปแบบทันสมัย (Modern) มากที่สุด

3. สถานภาพ

(1) สถานภาพมีความสัมพันธ์กับความหลากหลายของขนาดห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสถานภาพโสดให้ความสำคัญกับความหลากหลายของขนาดห้องพักมากที่สุด

4. การศึกษา

(1) ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักมากที่สุด

(2) ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักมากที่สุด

5. อาชีพ

(1) อาชีพมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความต้องการรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักรูปแบบทันสมัย (Modern) มากที่สุด

6. ระดับรายได้

(1) ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับประเภทห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระดับรายได้ 15,000-30,000 บาท จะให้ความสำคัญกับประเภทห้องพักมากที่สุด

(2) ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับความหลากหลายของขนาดห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระดับรายได้ 15,000-30,000 บาท จะให้ความสำคัญกับความหลากหลายของขนาดห้องพักมากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่าปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม โดยอายุและระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวนั้นมีผลต่อปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ดังนี้ ระดับอายุมีความสัมพันธ์กับความหลากหลายของขนาดห้องพักมีผลต่อการตัดสินใจหรือไม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001** ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 23-30 ปี ความหลากหลายของขนาดห้องพักมีผลมากต่อการตัดสินใจ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และ ความหลากหลายของขนาดห้องพักรวมผลต่อการตัดสินใจหรือไม่

ระดับอายุ	ความหลากหลายของขนาดห้องพักรวมผลต่อการตัดสินใจหรือไม่			
	ไม่มีผลเลย	มีผลน้อย	มีผลมาก	รวม
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-	1/100%	2/100%
18-22 ปี	2/18.2%	2/18.2%	7/63.6%	11/100%
23-30 ปี	1/0.8%	43/37.7%	70/61.4%	114/100%
30-40 ปี	3/4.2%	34/47.9%	34/47.9%	71/100%
41-50 ปี	4/28.6%	2/14.3%	8/57.1%	14/100%
51-60 ปี	-	2/40.0%	3/60.0%	5/100%
60 ปีขึ้นไป	-	-	3/100%	3/100%
รวม	10/4.5%	83/37.7%	127/57.7%	220/100%

จากตารางที่ 4.28 พบว่าปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ดังนี้ อาชีพมีความสัมพันธ์กับความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายในอาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001** ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นั้นมีความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายในอาคารรูปแบบทันสมัยมากที่สุด ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายในอาคาร

อาชีพ	ความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายในอาคาร						รวม
	รูปแบบทันสมัย	รูปแบบวัฒนธรรมต่างชาติ	รูปแบบวัฒนธรรมท้องถิ่น	รูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ	รูปแบบเชิงอนุรักษ์อาคารเก่า	รูปแบบวัฒนธรรมไทย	
กำลังศึกษา	5/41.7%	1/8.4%	5/41.6%	1/8.3%	-	-	12/100%
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	5/21.7%	2/8.7%	6/26.2%	8/34.8%	1/4.3%	1/4.3%	23/100%
พนักงาน บริษัทเอกชน	61/43.9%	19/13.7%	21/15.1%	29/20.9%	9/6.4%	-	139/100%
ธุรกิจส่วนตัว	12/34.4%	3/8.6%	2/5.7%	15/42.8%	1/2.8%	2/5.7%	35/100%
อื่น ๆ	5/45.4%	1/9.1%	2/18.2%	3/27.3%	-	-	11/100%
รวม	88/40.0%	26/11.6%	36/16.4%	56/25.5%	11/5.0%	3/1.5%	220/100%

จากตารางที่ 4.28 พบว่าปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ดังนี้ เพศมีความสัมพันธ์กับความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายในอาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001** ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวเพศหญิง นั้นมีความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายในอาคารรูปแบบทันสมัยมากที่สุด ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายในอาคาร

อาชีพ	ความต้องการด้านรูปแบบในการออกแบบภายในอาคาร						รวม
	รูปแบบทันสมัย	รูปแบบวัฒนธรรมต่างชาติ	รูปแบบวัฒนธรรมท้องถิ่น	รูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ	รูปแบบเชิงอนุรักษ์อาคารเก่า	รูปแบบวัฒนธรรมไทย	
ชาย	37/44.6%	3/37%	6/7.2%	34/40.9%	-	3/3.6%	83/100%
หญิง	58/42.3%	17/12.4%	12/8.7%	37/27.1%	13/9.5%	-	137/100%
รวม	95/43.2%	20/9.1%	18/8.2%	71/32.3%	13/5.9%	3/1.3%	220/100%

4.4.1.3 สิ่งที่ต้องได้ประเภทอื่น (other tangibles)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยสิ่งที่ต้องได้ประเภทอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม โดยผลจากการทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32

ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยทางด้านสิ่งที่จะต้องได้ประเภทอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม

ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติสัมพันธ์ไควร์สแควร์ Assymp Sig (2-sided)						
ปัจจัยทางด้านสิ่งที่จะต้องได้ประเภทอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม	ปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยว					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	อาชีพ	ระดับรายได้
ป่วยต่าง ๆ ภายในโรงแรม	0.019*	0.062	0.277	0.053	0.148	0.365
ชุดพนักงาน	0.248	0.127	0.600	0.000**	0.453	0.020*
กิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรม	0.752	0.499	0.227	0.049*	0.493	0.040*

หมายเหตุ: * ค่าความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** ค่าความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1. เพศ

(1) เพศมีความสัมพันธ์กับป่วยต่าง ๆ ภายในโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงให้ความสำคัญกับป่วยต่าง ๆ ภายในโรงแรมมากกว่าเพศชาย

4. การศึกษา

(1) ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับชุดพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงให้ความสำคัญกับชุดพนักงานมากที่สุด

6. ระดับรายได้

(1) ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระดับรายได้ 15,000-30,000 บาท จะให้ความสำคัญกับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรมมากที่สุด

4.4.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยพื้นฐานทั่วไป

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยสิ่งที่จับต้องได้ประเภทอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม โดยผลจากการทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33

ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยพื้นฐานทั่วไปที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม

ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติสหสัมพันธ์ไครส์แควร์ Assymp Sig (2-sided)						
ปัจจัยพื้นฐานทั่วไปที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม	ปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยว					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	อาชีพ	ระดับรายได้
วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	0.022*	0.000**	0.000*	0.004**	0.003**	0.000**
ราคาห้องพัก	0.204	0.050*	0.000*	0.003**	0.062	0.000**
เหตุผลที่จะเลือกใช้บริการ	0.665	0.085	0.028*	0.503	0.254	0.004**
ปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการ	0.003**	0.193	0.184	0.075	0.083	0.011*

หมายเหตุ: * ค่าความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** ค่าความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1. เพศ

(1) เพศมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ในการเข้าพักมากกว่าเพศชาย

2. อายุ

(1) อายุมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยให้ความสำคัญกับทัศนียภาพทางธรรมชาติมากที่สุด

3. สถานภาพ

(1) สถานภาพมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสถานภาพโสดให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ในการเข้าพักมากที่สุด

(2) สถานภาพมีความสัมพันธ์กับราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสถานภาพโสดให้ความสำคัญกับราคามากที่สุด

4. การศึกษา

(1) ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก มากที่สุด

5. อาชีพ

(1) อาชีพมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความต้องสัมผัสบรรยากาศของสถานที่ที่แตกต่างกันมากที่สุด

6. ระดับรายได้

(1) ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่มีระดับรายได้ 15,000-30,000 บาท จะให้ความสำคัญกับราคามากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 พบว่าปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยพื้นฐานทั่วไปที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม โดยระดับรายได้และสถานภาพของนักท่องเที่ยวนั้นมีผลต่อปัจจัยพื้นฐานทั่วไปที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ดังนี้ สถานภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านราคาของห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001** ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสด นั้นมีความต้องการด้านราคาห้องพักที่ราคา 1,501-3,500บาท/คืน มากที่สุด ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยด้านสถานภาพ

สถานภาพ	ปัจจัยด้านราคาของห้องพัก						รวม
	ต่ำกว่า 1,500 บาท/คืน	1,501-3,500 บาท/คืน	3,501- 5,000 บาท/คืน	5,001- 8,000 บาท/คืน	8,001- 10,000 บาท/คืน	สูงกว่า 10,000 บาท/คืน	
โสด	62/35.2%	94/53.4%	17/9.6%	1/0.6%	-	2/1.1%	176/100%
สมรส	13/34.2%	20/52.6%	5/13.1%	-	-	-	38/100%
หย่าร้าง	2/33.3%	-	2/33.3%	2/33.3%	-	-	6/100%
รวม	77/35.0%	114/51.8%	24/10.9%	3/1.4%	-	2/0.9%	220/100%

จากตารางที่ 4.33 พบว่าปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยปัจจัยพื้นฐานทั่วไปที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ดังนี้ การศึกษามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001** ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นั้นมีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อนมากที่สุด ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35

ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปัจจัยด้านราคาของห้องพัก					รวม
	ท่องเที่ยว/ พักผ่อน	ประชุมสัมมนา /ปฏิบัติงาน	ติดต่อธุรกิจ การค้า	เยี่ยมญาติ/คน รู้จัก	ร่วมงาน ประเพณี/เทศ การต่าง	
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	15/88.2%	2/11.8%	-	-	-	17/100%
ปริญญาตรี	126/90.0%	-	-	7/5.0%	7/5.0%	140/100%
สูงกว่า ปริญญาตรี	52/82.5%	1/1.6%	2/3.3%	4/6.3%	4/6.3%	63/100%
รวม	193/87.7%	3/1.4%	2/0.9%	11/5.0%	11/5.0%	220/100%

จากตารางที่ 4.33 พบว่าปัจจัยเฉพาะของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยปัจจัยพื้นฐานทั่วไปที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ดังนี้ ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านราคาของห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001** ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับรายได้ 15,001-30,000 บาท นั้นมีความต้องการด้านราคาห้องพักที่ราคา 1,501-3,500บาท/คืน มากที่สุด ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และความต้องการด้านปัจจัยด้านราคาของห้องพัก

ระดับ รายได้	ปัจจัยด้านราคาของห้องพัก						รวม
	ต่ำกว่า 1,500 บาท/คืน	1,501- 3,500 บาท/คืน	3,501- 5,000 บาท/คืน	5,001- 8,000 บาท/คืน	8,001- 10,000 บาท/คืน	สูงกว่า 10,000 บาท/คืน	
ต่ำกว่า 15,000 บาท	12/50.0%	9/37.5%	2/8.3%	1/4.2%	-	-	24/100%
15,001- 30,000 บาท	33/42.3%	44/56.4%	1/1.3%	-	-	-	78/100%
30,001- 50,000 บาท	25/34.7%	39/54.1%	8/11.2%	-	-	-	72/100%
50,001- 75,000 บาท	4/19.0%	12/57.2%	5/23.8%	-	-	-	21/100%
75,001- 100,000 บาท	3/21.4%	7/50.0%	2/14.3%	2/14.3%	-	-	14/100%
มากกว่า 100,000 บาท	-	3/27.3%	6/54.5%	-	-	2/18.2%	11/100%
รวม	77/35.0%	114/51.8%	24/10.9%	3/1.4%	-	2/0.9%	220/100%

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเชิงปริมาณในหัวข้อเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาครเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์และสถาปนิกและมัณฑนากรทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน ทั้งด้านข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและความต้องการทางด้านกายภาพของโรงแรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทั่วไปซึ่งข้อมูลทั้งหมดที่ได้เก็บรวบรวมถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ความถี่ร้อยละและการหาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติประกอบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือการศึกษาและนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวและปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กตามแนวริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

โดยที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้เป็น 3 หัวข้อใหญ่ดังต่อไปนี้

- (1) ผลการศึกษาด้านปัจจัยด้านบุคคลของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร
- (2) ผลการสำรวจความต้องการพื้นฐานทางด้านภูมิทัศน์บริการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาครที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและปัจจัยพื้นฐานทั่วไปของโรงแรมซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยว
- (3) ผลการวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาครที่มีต่อความต้องการพื้นฐานทางด้านภูมิทัศน์ของโรงแรมและปัจจัยพื้นฐานทั่วไป

5.1 การสรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาด้านปัจจัยด้านบุคคลของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการศึกษาพบว่า หน่วยตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยอายุของหน่วยตัวอย่างส่วนใหญ่คือ 23-30 ปี รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่ของหน่วยตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ โดยมีรายได้ 15,001-30,000 บาท คิดสัดส่วนมากที่สุด รองลงมาคือ รายได้ 30,001-50,000 บาท และ 50,001-75,000 ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์จะพบว่านักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นกลุ่มคนวัยทำงานและเป็นกลุ่มคนชนชั้นกลางที่มีการศึกษาดีและมีรายได้ปานกลาง ซึ่งประชากรเหล่านี้จะเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญลำดับแรกสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการพัฒนาโครงการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก

5.1.2 ผลการสำรวจความต้องการพื้นฐานทางด้านภูมิทัศน์บริการของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและปัจจัยพื้นฐานทั่วไปของโรงแรม

จากผลการศึกษาจากการดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลจากจำนวน การแจกแจงความถี่ และอัตราส่วนร้อยละ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านภูมิทัศน์บริการซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก และผลการสำรวจสรุปได้ว่า

5.1.2.1 สภาพแวดล้อมภายนอก (exterior facility)

จากผลการศึกษาเรื่องความต้องการทางด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ของนักท่องเที่ยวในด้านประเภทของอาคารห้องพัก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการประเภทของอาคารห้องพักแบบ ห้องพักแบบวิลล่าเห็นวิวแม่น้ำ (Villa river view) และด้านรูปแบบการออกแบบภายนอกอาคารคือ รูปแบบทันสมัย (modern) และรองลงมาคือรูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติในด้านรูปแบบการจัดสวนภายในโรงแรม ที่เป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยวคือ รูปแบบร่วมสมัย แสงสว่างภายในโรงแรมนักท่องเที่ยวต้องการแสงสว่างปานกลาง ผลการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการโรงแรมที่มีขนาดไม่ใหญ่มากเกินไปเนื่องจากขาดความสงบและความเป็นส่วนตัว จำนวน

ห้องพักภายในโรงแรมประมาณ 21-30 ห้อง เป็นจำนวนห้องพักภายในโรงแรมที่ท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุดคือ สระว่ายน้ำ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และมีบริการอาหารเช้า ทั้งนี้สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมที่ไม่ได้กล่าวถึงไม่ได้หมายความว่าไม่มีความสำคัญหากแต่ผู้วิจัยต้องการเน้นถึงสิ่งที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด ซึ่งหากผู้ประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวมากกว่าที่กล่าวมาก็ถือเป็นข้อดีต่อตัวโรงแรมเช่นกัน

5.1.2.2 สภาพแวดล้อมภายใน (interior facility)

จากผลการศึกษาเรื่องความต้องการทางด้านสภาพแวดล้อมภายใน ของนักท่องเที่ยวในด้านประเภทของห้องพัก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการห้องพักแบบ ห้องพักมาตรฐานแบบเตียงเดี่ยว (standard room) มากที่สุด ความหลากหลายของขนาดห้องพักนั้นมีผลมากต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักนั้นมีผลมากต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด คือ เครื่องปรับอากาศ รองลงมาคือสระว่ายน้ำส่วนตัวและโทรทัศน์ และกลิ่นเครื่องหอมภายในห้องพักนั้น มีผลน้อยต่อการตัดสินใจเข้าพัก รูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักมีผลมากต่อการตัดสินใจเข้าพัก ด้านรูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักที่นักท่องเที่ยวต้องการคือ รูปแบบทันสมัย (Modern) รองลงมาคือรูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ด้านแสงสว่างภายในห้องพัก นักท่องเที่ยวต้องการแสงสว่างปานกลางมากที่สุด

5.1.2.3 สิ่งที่ต้องได้ประเภทอื่น ๆ (other tangibles)

ความต้องการทางด้านสิ่งที่จะต้องได้ประเภทอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยวในด้านความสวยงามและง่ายต่อการจดจำของโลโก้และป้ายสัญลักษณ์ภายในโรงแรมและชุดพนักงาน นั้นมีผลน้อยต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยว ส่วนในด้านกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรมนั้นมีผลมากต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยว

5.1.2.4 ปัจจัยพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร ได้ชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก เพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อนมากที่สุดและราคาห้องพักอยู่ในช่วง 1,501 - 3,500 บาท/คืน ด้านเหตุผลที่จะใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว นั้น ต้องการสัมผัสบรรยากาศของสถานที่ รองลงมาคือต้องการสัมผัสธรรมชาติที่แตกต่าง และด้านปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวคือต้องการสัมผัสทัศนียภาพทางธรรมชาติที่สวยงาม

5.1.3 ผลการวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของโรงแรมและที่ปัจจัยพื้นฐานทั่วไปของโรงแรม

จากข้อมูลลักษณะเฉพาะของนักท่องเที่ยวภายในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และผลการสำรวจความต้องการของท่องเที่ยวที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของโรงแรมและที่ปัจจัยพื้นฐานทั่วไปของโรงแรม เมื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ไคว์สแควร์ ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95

ด้านปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมพบว่า รูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคารมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอายุ และระดับรายได้ กล่าวคือหากนักท่องเที่ยวมีอายุ และระดับรายได้ที่สูงจะให้ความสำคัญกับรูปแบบในการออกแบบภายนอกอาคารนอก จากนั้นการให้ความสำคัญกับจำนวนห้องพักภายในโรงแรมก็มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมนั้นมีความสัมพันธ์กับอายุ และอาชีพ

ด้านปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมพบว่า การจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว โดยพบว่าท่องเที่ยวที่มีการศึกษาที่สูงจะให้ความสำคัญการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพัก ส่วนความหลากหลายของขนาดห้องพักนั้นมีความสัมพันธ์กับ อายุ สถานภาพ การศึกษาและระดับรายได้

ด้านปัจจัยทางด้านสิ่งที่จับต้องได้ประเภทอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมพบว่า ปัจจัยด้านเพศเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมด้านป้ายต่าง ๆ ภายในโรงแรม กล่าวคือเพศหญิงจะให้ความสำคัญด้านป้ายต่าง ๆ ภายในโรงแรมมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้กิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรมยังมีผลต่อระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวกล่าวคือ ผู้ที่มีระดับรายได้ดีจะให้ความสำคัญกับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงแรม

ด้านปัจจัยพื้นฐานทั่วไปที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมพบว่า วัตถุประสงค์ในการเข้าพักมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ ของนักท่องเที่ยว กล่าวคือเมื่อระดับการศึกษา และระดับรายได้สูงขึ้นจะให้ความสำคัญกับราคาห้องพักน้อยลง

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพในตลาดการท่องเที่ยวประกอบกับในปี 2558 ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่การเปิดเสรีการค้าอาเซียนทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่างจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและชาวต่างชาติที่จะเพิ่มมากขึ้น รวมถึงต้องปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมในการแข่งขันสำหรับคู่แข่งจากต่างประเทศที่มีกำลังทรัพย์ที่จะมาลงทุนมากขึ้น และด้วยเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้นักท่องเที่ยวก็เปลี่ยนแปลงเร็วเช่นกัน ดังนั้นควรมีการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ การศึกษานี้เป็นการศึกษา ปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งมีค่านิยม ทศนคติแตกต่างไปจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้น การนำผลการศึกษาไปใช้นั้น ผู้ประกอบการจะต้องมีกลุ่มลูกค้าชาวไทยเป็นหลัก หากแต่กลุ่มลูกค้าของโรงแรมเป็นชาวต่างชาติ จำเป็นต้องมีการศึกษาในบริบทใหม่ เพื่อปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของสภาพแวดล้อม

ดังนั้นแล้วสำหรับผู้มีความประสงค์จะศึกษาต่อจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอให้ทำการวิจัยด้านการบริหารต้นทุนเพื่อพัฒนาโครงการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวตามผลจากการศึกษานี้ เพื่อให้สามารถพัฒนาโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและต้นทุนที่ใช้ในการพัฒนาโครงการ และหากสามารถทำการศึกษาถึงความเป็นไปได้ด้านการเงินควบคู่ไปด้วยจะช่วยให้สามารถทราบถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนาโครงการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กในพื้นที่ริมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). *รายงานสถิติประจำปี 2556*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท. (2538). *หลักการวิธีการตลาดเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: พิเศษการพิมพ์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวธุรกิจที่ไม่มีวันตายของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ปรีชา แดงโรจชนัน. (2549). *การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21 ฉบับนิสิตนักศึกษา*. นนทบุรี: เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- พิชัย นิลทองคำ. (2536). *พระราชบัญญัติโรงแรมพุทธศักราช 2548*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เมอะแดนอิคิลจัจ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. (2546) *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*. P.57-72.
- Hoyer, W. D. & Macinnis, D. J. (1997). *Consumer Behavior*. Boston: Houghton Mifflin.
- Kotler, P. (1973). Atmospherics as a marketing tool. *Journal of Marketing*. 48-64.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (1973). *Marketing management (13rd ed.)* New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). *Principle of Marketing (2nd ed.)* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior. (5th ed.)*. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory Analysis. 3rd ed.* New York: Harper and Row Publication.

Nkansah, K. (2011). Servicescape and Customer Patronage of Three Star Hotels in Ghana's Metropolitan City of Accra. *European Journal of Business and Management*

วิทยานิพนธ์

โชติพัฒน์ ศรีธนิตเกียรติ. (2548). *พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์, สาขาวิชาการเศรษฐศาสตร์.

วิทยา วุฒิพงษ์พัฒน์. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป.

ศศิวิมล วังสว่าง. (2550). *การสื่อสารและปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนาวิล อ่อนสำอางค์. (2557). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมบูติกของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง, สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์.

อนุชิต เทียงธรรม. (2547). *23 Strategic marketing keywords*. กรุงเทพฯ: Marketeer.

เอกฉัตร เจริญสุขงษ์. (2557). *พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง, สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). จำนวนนักท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2557 จาก

http://marketingdatabase.tat.or.th/ewt_w3c/ewt_news.php?nid=1621

กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร(2557). *ข้อมูลจังหวัดสมุทรสาคร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2557

<http://www.samutsakhon.go.th/index.php/2014-01-04-19-08-26/2014-01-04-19-32-59>

ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555) แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2553-2555. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2557

http://marketingdatabase.tat.or.th/ewt_news.php?nid=1776

สำนักสถิติแห่งชาติ. (2555). *จำนวนนักท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2557

<http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html>

สำนักสถิติแห่งชาติ. (2556). *จำนวนผู้เข้าพักชาวไทยและชาวต่างประเทศจำแนกตามภาค ปี 2556*. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2557

http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/theme_4-4-2.html

สำนักสถิติแห่งชาติ. (2555). *แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2010-2012*. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2557

http://marketingdatabase.tat.or.th/ewt_news.php?nid=1621&filename=index&c_id=155

สำนักสถิติแห่งชาติ. (2555). *แสดงจำนวนผู้เข้าพักโรงแรมชาวไทยและชาวต่างประเทศจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2555*. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2557

<http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surbus4-4-2.html>

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. *รายงานสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 (ภาคกลาง)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2557 <http://thai.tourismthailand.org/about-tat/annual-report>

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมขนาดเล็กเพื่อ
การพักผ่อน ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร



คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
FACULTY OF ARCHITECTURE AND PLANNING, THAMMASAT UNIVERSITY

อาคารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12121
โทร. 0-2986-9434, 0-2986-9605-6 โทรสาร 0-2986-8067 อีเมล info@ap.tu.ac.th www.tds.tu.ac.th

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมขนาดเล็กเพื่อการพักผ่อน ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร”

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมขนาดเล็กเพื่อการพักผ่อน ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบกิจการ และสถาปนิกได้นำผลการค้นคว้านี้ไปปรับปรุงและพัฒนาโรงแรมขนาดเล็กให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางกายภาพของโรงแรม ตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (Service scape)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทั่วไป

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ทั้งนี้ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำมาใช้ในการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอรับรองว่าการให้ข้อมูลจะไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามและจะไม่เปิดเผยข้อมูลที่ท่านได้อนุญาตในแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับการสละเวลาและการให้ความร่วมมือในข้อมูลเพื่อให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

พิชัย กิจสถิตย์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดอ่านคำถาม และเลือกคำตอบที่ตรงกับท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

() หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 18 ปี () 18-22 ปี () 23-30 ปี
 () 31-40 ปี () 41-50 ปี () 51-60 ปี
 () 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส () หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() กำลังศึกษา () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน
 () ธุรกิจส่วนตัว () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้โดยเฉลี่ยของท่าน

() ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,001-30,000 บาท () 30,001-50,000 บาท
 () 50,001-75,000 บาท () 75,001-100,000 บาท () มากกว่า 100,000 บาท

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางกายภาพของโรงแรม ตามทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (Service scape)

คำชี้แจง: โปรดอ่านคำถาม และเลือกคำตอบที่ตรงกับท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

() หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

- สภาพแวดล้อมภายนอก (Exterior Facility)

1. ประเภทอาคารห้องพักที่จะท่านเลือกในการเข้าพัก

() Building type (ห้องพักแบบอาคาร)

() Building type River View

(ห้องพักแบบอาคารเห็นวิวแม่น้ำ)



() Villa (ห้องพักแบบวิลล่า)

() Villa River View

(ห้องพักแบบวิลล่าเห็นวิวแม่น้ำ)

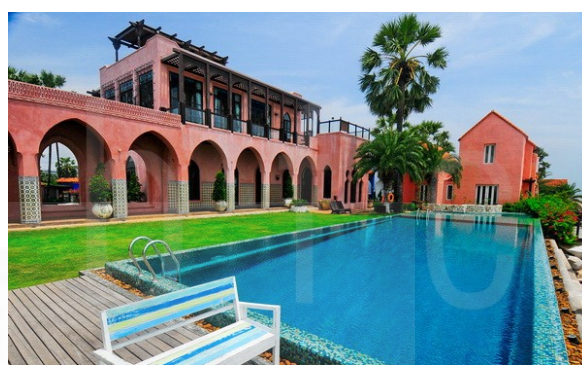


2. ท่านชื่นชอบการออกแบบตกแต่งโรงแรมขนาดเล็กเพื่อการพักผ่อนในรูปแบบใดมากที่สุด

() รูปแบบทันสมัย (Modern)



() รูปแบบวัฒนธรรมต่างชาติ



() รูปแบบวัฒนธรรมท้องถิ่น



() รูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ



() รูปแบบเชิงอนุรักษ์อาคารเก่า



() รูปแบบวัฒนธรรมไทย



3. ท่านชื่นชอบการออกแบบจัดสวนภายในโรงแรมขนาดเล็กเพื่อการพักผ่อนในรูปแบบใดมากที่สุด

() รูปแบบทันสมัย (Modern)



() รูปแบบร่มรื่นต้นไม้เยอะ



() รูปแบบร่วมสมัย



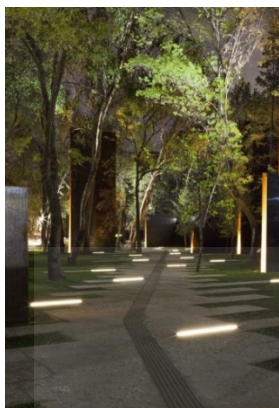
() รูปแบบวัฒนธรรมต่างชาติ



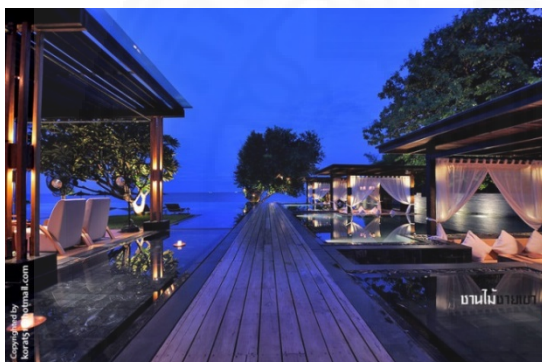
4. ท่านชื่นชอบการออกแบบแสงสว่างภายในโรงแรมขนาดเล็กเพื่อการพักผ่อนในรูปแบบใดมากที่สุด

แสงสว่างมาก

แสงสว่างปานกลาง



แสงสลัว



5. จำนวนห้องพักภายในโรงแรมที่ท่านต้องการ

ไม่เกิน 10 ห้อง

11-20 ห้อง

21-30 ห้อง

31-40 ห้อง

41-50 ห้อง

มากกว่า 50 ห้อง

6. โปรดเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมของท่าน (โดยเรียงลำดับ 3 ลำดับ โดยระบุหมายเลข 1 คือมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 2 คือมีผลต่อการตัดสินใจมากและ 3 คือมีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง)

สระว่ายน้ำ

สปา

ห้องฟิตเนส

อินเทอร์เน็ตไร้สาย

มีบริการอาหารเช้า

ห้องอาหาร

7. ภายในโรงแรมมีเสียงเพลงเข้ากับบรรยากาศมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

มีผลมาก

มีผลน้อย

ไม่มีผลเลย

- สภาพแวดล้อมภายใน (Interior Facility)

8. ประเภทห้องพักที่ท่านเลือกในการเข้าพัก

() Standard Room (ห้องมาตรฐานแบบเตียงเดี่ยว)

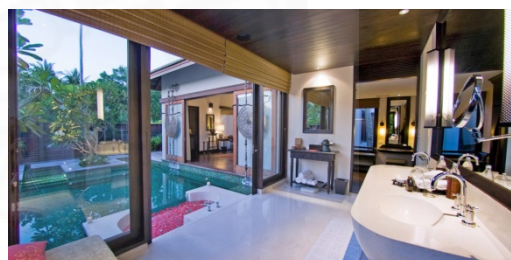
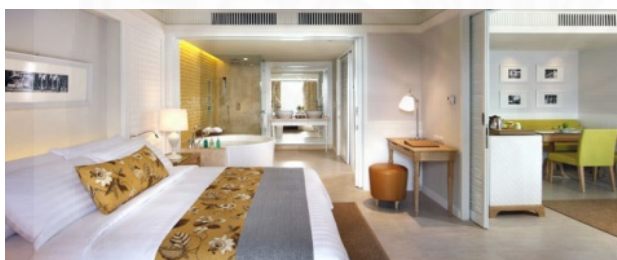
() Standard Room

(ห้องมาตรฐานแบบเตียงคู่)



() Suite (ห้องสูท)

() Family Suite (ห้องพักแบบครอบครัว)



9. ความหลากหลายของขนาดห้องพักมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

() มีผลมาก

() มีผลน้อย

() ไม่มีผลเลย

10. การจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

() มีผลมาก

() มีผลน้อย

() ไม่มีผลเลย

11. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในห้องพักมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

() มีผลมาก

() มีผลน้อย

() ไม่มีผลเลย (ข้ามทำข้อ13)

12. โปรดเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในห้องพักที่ท่านมีความต้องการ(โดยเรียงลำดับ 3 ลำดับ โดยระบุหมายเลข 1 คือมีความต้องการมากที่สุด 2 คือมีความต้องการมากและ 3 คือมีความต้องการปานกลาง)

- () เครื่องปรับอากาศ () โทรทัศน์ () อ่างอาบน้ำ(Bath Tub)
 () ตู้เซฟ () สระว่ายน้ำส่วนตัว () อื่นๆโปรดระบุ.....

13. ภายในโรงแรมมีกลิ่นเครื่องหอมธรรมชาติมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

- () มีผลมาก () มีผลน้อย () ไม่มีผลเลย

14. รูปแบบการออกแบบตกแต่งภายในมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

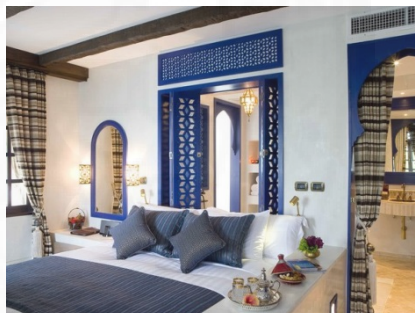
- () มีผลมาก () มีผลน้อย () ไม่มีผลเลย (ข้ามทำข้อ16)

15. ท่านชื่นชอบการออกแบบตกแต่งโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กในรูปแบบใดมากที่สุด

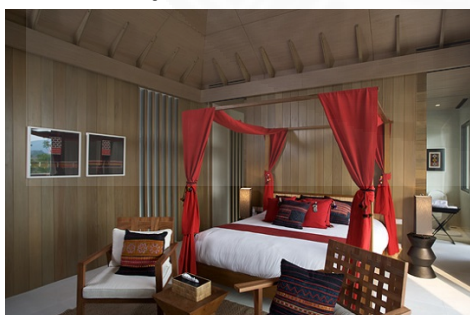
- () รูปแบบทันสมัย (Modern) () รูปแบบวัฒนธรรมต่างชาติ



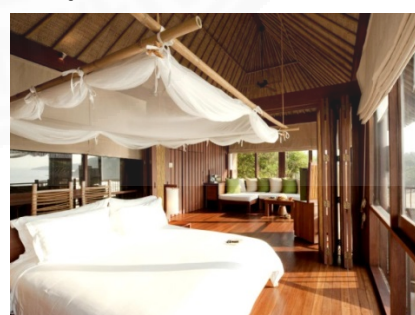
() รูปแบบวัฒนธรรมท้องถิ่น



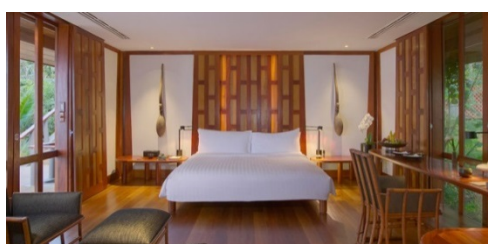
() รูปแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ



() รูปแบบเชิงอนุรักษ์นิยม



() รูปแบบวัฒนธรรมไทย



16. ท่านชื่นชอบการออกแบบแสงสว่างภายในห้องพักในรูปแบบใดมากที่สุด

() แสงสว่าง

() แสงสว่างปานกลาง



() แสงสลัว



- ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งประดิษฐ์อื่น

17. โรงแรมมีโลโก้หรือสัญลักษณ์ที่สวยงามและจดจำง่ายมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

() มีผลมาก

() มีผลน้อย

() ไม่มีผลเลย

18. การออกแบบและความเรียบร้อยของชุดพนักงานมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

() มีผลมาก

() มีผลน้อย

() ไม่มีผลเลย

19. โรงแรมมีกิจกรรมให้ลูกค้าได้ทำภายในโรงแรม เช่น พายเรือ ขี่จักรยาน มีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

() มีผลมาก

() มีผลน้อย

() ไม่มีผลเลย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทั่วไป

คำชี้แจง: โปรดอ่านคำถาม และเลือกคำตอบที่ตรงกับท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

1. วัตถุประสงค์ในการเดินทางและเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () ท่องเที่ยว/พักผ่อน () ประชุมสัมมนา/ปฏิบัติงาน () ติดต่อธุรกิจการค้า
 - () เยี่ยมญาติ/คนรู้จัก () ร่วมงานประเพณี/เทศกาลต่างๆ () อื่น ๆ โปรดระบุ.....
2. อัตราค่าห้องพักเฉลี่ยต่อคืนที่ท่านจะเลือกใช้บริการโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็กของท่านอยู่ในช่วงราคาใด
 - () ต่ำกว่า 1,500 บาท/คืน () 1,501-3,500 บาท/คืน () 3,501-5,000 บาท/คืน
 - () 5,001-8,000 บาท/คืน () 8,001-10,000 บาท/คืน () สูงกว่า 10,000 บาท/คืน
3. เหตุผลที่ท่านจะเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กเพื่อการพักผ่อน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () ต้องการสัมผัสธรรมชาติที่แตกต่าง () ต้องการสัมผัสบรรยากาศของสถานที่ที่แตกต่าง
 - () ชื่นชอบลักษณะการออกแบบตกแต่งสถานที่ () ได้รับคำแนะนำจากญาติ/เพื่อน
 - () คุณภาพการให้บริการของพนักงาน
4. ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กเพื่อการพักผ่อน
 - () ทัศนียภาพทางธรรมชาติ () รูปแบบและการออกแบบของโรงแรม
 - () รูปแบบและการออกแบบของห้องพัก () ราคา
 - () การให้บริการของพนักงาน () สถานที่ท่องเที่ยวรอบโรงแรม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม

คำชี้แจง: หากมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมขนาดเล็กเพื่อการพักผ่อน ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร นอกจากปัจจัยทั้งหมดที่ได้กล่าวในแบบสอบถามข้างต้น กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายพิชัย กิจสฤติย์
วันเดือนปีเกิด 27 กรกฎาคม 2526
ตำแหน่ง มัณฑนากรอิสระ

ผลงานทางวิชาการ

พิชัย กิจสฤติย์ และดำรงศักดิ์ รินชุมภู. (2557). การศึกษาปัจจัยด้านภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมเพื่อการพักผ่อนขนาดเล็ก ริมน้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์

ประสบการณ์ทำงาน พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน: มัณฑนากรอิสระ

พ.ศ. 2551 - 2556: มัณฑนากร (Interior Designer)
บริษัท P49 Deesign จำกัด

พ.ศ. 2549 - 2550: มัณฑนากร (Interior Designer)
บริษัท ดวงฤทธิ์ บุนนาค จำกัด