

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ทของนักท่องเที่ยว
การจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ผลการวิจัยเป็น
ประโยชน์ในการนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
การวิจัยมีวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย และสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ทของนักท่องเที่ยว อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ทของนักท่องเที่ยว และการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ทของนักท่องเที่ยวกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

กลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 385 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) กับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key Informant) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับหัวข้อการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ
 ผู้บริหารที่พักรีสอร์ท จำนวน 8 ราย เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 4 ราย ผู้ประกอบการ
 ร้านค้าในชุมชน/คนในชุมชน จำนวน 4 ราย และนักท่องเที่ยว จำนวน 4 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน
 20 ราย

สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการตัดสินใจเลือกที่พักที่แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ทที่แตกต่างกัน
3. การตัดสินใจเลือกที่พักที่พักรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

สรุป

จากการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวที่มาพักรีสอร์ทอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ สรุปได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศหญิงจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.44 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.44 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 63.34 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.36 มีสถานภาพครอบครัวโสด จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18 มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.51 มีระยะเวลาในการใช้บริการที่พัก 2 วัน จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.21 มีคนร่วมเดินทางมาพักรีสอร์ท 4 - 6 คน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.66 มีค่าใช้จ่ายในการเข้าพักที่พักรีสอร์ท ไม่เกิน 3,000 บาท จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.95 สาเหตุที่เดินทางมาพักรีสอร์ท ความคุ้มค่าจากการพัก จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.84 ได้รับคำแนะนำจากญาติและคนรู้จัก จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.21 ความเป็นธรรมชาติของที่พัก จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายครบ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55 อื่นๆ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.03

การตัดสินใจเลือกที่พักของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการประเมินภายหลังการใช้บริการที่พักรีสอร์ทมาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับการประเมินผลข้อมูล/แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาเป็นอันดับที่ 2 และ การรับรู้ถึงความต้องการ เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

การตัดสินใจเลือกที่พัก ด้านการรับรู้ถึงความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเลือกที่พัก รีสอร์ท เนื่องจากต้องการหาประสบการณ์ในสถานที่ใหม่ๆ มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับ ท่านเลือกที่พัก รีสอร์ท เนื่องจากต้องการหลบหนีความวุ่นวาย มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ ท่านเลือกที่พัก รีสอร์ท เนื่องจากต้องการพบเพื่อนใหม่ๆ เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย

การตัดสินใจเลือกที่พัก ด้านการค้นหาข้อมูลในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านมีการหาข้อมูลจากเว็บไซต์ของที่พัก รีสอร์ท มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง สำหรับ ท่านมีการหาข้อมูลโดยการโทรศัพท์สอบถามที่ที่พัก รีสอร์ท มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ ท่านมีการสอบถามข้อมูลจากตัวแทนจำหน่ายที่พัก เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

การตัดสินใจเลือกที่พัก ด้านการประเมินผลข้อมูล/แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านมีการนำข้อมูลที่ได้จากการหาข้อมูลจากเว็บไซต์ของที่พัก รีสอร์ท มาประกอบการตัดสินใจ มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับ ท่านมีการนำข้อมูลที่ได้จากการปรึกษาคนรู้จัก เช่น เพื่อนๆ และญาติมาประกอบการตัดสินใจ มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ ท่านมีการนำข้อมูลที่ได้จากตัวแทนจำหน่ายที่พัก มาประกอบการตัดสินใจ เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

การตัดสินใจเลือกที่พัก ด้านการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านตัดสินใจเลือกที่พัก เนื่องจากราคามีความเหมาะสมและคุ้มค่ามาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง สำหรับ ท่านตัดสินใจเลือกที่พัก เนื่องจากเชื่อมั่นในชื่อเสียงและการให้บริการของที่พัก รีสอร์ท มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ ท่านตัดสินใจเลือกที่พัก เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากตัวแทนจำหน่าย เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

การตัดสินใจเลือกที่พัก ด้านการประเมินภายหลังการใช้บริการที่ที่พัก รีสอร์ท ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากที่พัก มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับ ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากพนักงานของที่พัก มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ ท่านจะกลับมาพักที่รีสอร์ทเดิม ถ้าท่านมีโอกาสกลับมาอีก เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

การจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่ที่พัก รีสอร์ท ของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะทางกายภาพของที่พัก รีสอร์ท มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับ บุคลากร มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ ช่องทางจัดจำหน่ายเป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

การจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่ที่พัก รีสอร์ท ด้านราคาภาพรวมระดับความคิดเห็นเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ราคาห้องพักมีความเหมาะสมกับคุณภาพบริการที่ได้รับ มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับ ราคาห้องพักมีความเหมาะสมกับคุณภาพของที่พัก มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ ราคาห้องพักถูกกว่าที่พักอื่นที่อยู่ใกล้เคียง เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

การจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท ด้านช่องทางจัดจำหน่ายภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการให้บริการจองผ่านเว็บไซต์ของที่พักรีสอร์ทยังตรง มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับ มีการให้บริการจองผ่านเว็บไซต์อื่น ๆ มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และมีการให้บริการจองผ่านสำนักงานในกรุงเทพฯ เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย

การจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท ด้านผลิตภัณฑ์ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ห้องพักมีความเป็นระเบียบ สะอาดและสวยงาม มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับ ห้องพักมีขนาดเหมาะสม มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ ที่พักรีสอร์ทยังมีสิ่งอำนวยความสะดวก อื่นๆ เช่น สระว่ายน้ำ ฟิตเนส เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย

การจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท ด้านการส่งเสริมการตลาดภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับ ราคาห้องพักมีการปรับลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ มีกิจกรรมการสะสมแต้มแลกรับของรางวัล เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

การจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท ด้านลักษณะทางกายภาพของที่พักรีสอร์ทยังภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาคารที่พักรีสอร์ทยังมีวิวภูเขาได้โดยรอบ มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับ อาคารที่พักรีสอร์ตอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เดินทางได้สะดวก มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ อาคารที่พัก รีสอร์ตมีการออกแบบอย่างสวยงามเป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

การจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท ด้านบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริการลูกค้าด้วยมิตรไมตรี มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับ พนักงานบริการด้วยความเป็นกันเอง มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ พนักงานแต่งกายชุดเครื่องแบบที่สะอาด เรียบร้อย เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

การจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท ด้านกระบวนการภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การลงทะเบียนเข้าพักและออกห้องพักเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มาเป็นอันดับ 1 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย สำหรับ การคิดค่าบริการที่พักรวมเป็นไปอย่างถูกต้อง มาเป็นอันดับที่ 2 ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย และ การบริการอาหารจัดเตรียมได้อย่างสวยงามและอาหารอร่อย เป็นอันดับสุดท้าย ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย

7. นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการใช้บริการแตกต่างกันมีการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ทที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

8. นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนคนร่วมเดินทางมาพักแตกต่างกันมีการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ทที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

9. นักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าพักแตกต่างกันมีการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ทที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ผลสมมติฐานที่ตั้งในข้อที่ 3 การตัดสินใจเลือกที่พักรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดบริการที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาฉกรรจ์จังหวัดเพชรบูรณ์ สรุปผลการสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

การตัดสินใจเลือกที่พักรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดบริการที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ได้ตั้งไว้

จากการสัมภาษณ์การบริหารจัดการที่พัก อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

การทำการตลาดของที่พักรีสอร์ทในอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีการนำเสนอให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักโดยการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทต่างๆ ซึ่งสื่อออนไลน์ที่ได้ผลมากที่สุด คือ เฟสบุ๊ก (Facebook) และอีกช่องทางการสื่อสารที่สำคัญที่ไม่แพ้กัน คือ การบอกต่อของนักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยว อีกทั้งอำเภอเขาฉกรรจ์ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ อาทิ วัดพระธาตุผาซ่อนแก้ว การชมทะเลหมอก อีกทั้งยังมีกิจกรรมคอนเสิร์ต Overcoat และแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ติดกันคือ ภูทับเบิก ทำให้นักท่องเที่ยวมาเป็นจำนวนมาก

การบริหารจัดการที่พักรีสอร์ทของที่พักรีสอร์ทบางแห่งยังไม่เป็นมาตรฐาน ลักษณะของรีพักรีสอร์ทเป็นโฮมสเตย์ (Home Stay) แต่ผู้ประกอบการที่พักรีสอร์ททดแทนด้วยการบริการที่มีไมตรีจิตร์ ดูแลแขกที่มาพักเหมือนญาติ ทำให้แขกที่มาพักเกิดความประทับใจในการบริการ ทำให้มีการแนะนำให้มาพัก ซึ่งถือว่าเป็นเสน่ห์อีกอย่างที่ทำให้นักท่องเที่ยวที่เคยมาพักแล้วกลับมาพักอีก

ปัญหาอันดับต้นของการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม คือ การจัดการขยะ ซึ่งพื้นที่อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ไม่มีพื้นที่ในการจัดการขยะ เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นของกรมป่าไม้ ทำให้ต้องนำไปทิ้งที่พื้นที่อื่น สำหรับการทำลายป่า ทางภาครัฐได้มีนโยบายและเป็นข้อตกลงให้ทางรีสอร์ตมีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการปลูกต้นไม้ในสัดส่วนที่พอเหมาะสมกับพื้นที่ที่นำมาก่อสร้างที่พักรีสอร์ท

การปฏิบัติ/รักษากฎหมายของที่พักรีสอร์ท ก่อสร้างที่พักรีสอร์ทมีการขออนุญาตก่อสร้างจากหน่วยงานภาครัฐอย่างถูกกฎหมายและก่อสร้างในพื้นที่ที่มีเอกสารสิทธิ์ สำหรับรีสอร์ตบางแห่งที่ก่อสร้างในพื้นที่ที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์หรือไม่มีโฉนดก็พร้อมจ่ายค่าเช่าพื้นที่ให้กับหน่วยงานภาครัฐเป็นค่าดูแลพื้นที่ และมีการจ่ายภาษีให้กับภาครัฐซึ่งอาจจะมีบางรีสอร์ตที่จ่ายช้าบ้าง เนื่องจากที่พักรีสอร์ทปิดในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ทำให้ได้รับจดหมายช้า นอกจากนี้ยังมีการดูแลเรื่องการรบกวนประชาชนที่อาศัยในพื้นที่โดยไม่ก่อให้เกิดความรำคาญในเรื่องของมลภาวะทางเสียง

อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการวิจัย คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) มาใช้ในการอภิปรายผลการวิจัยอีกทั้งนำแนวคิดของนักวิชาการและงานวิจัยต่างๆ มาสนับสนุนข้อมูลการวิจัยการอภิปรายผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

นักท่องเที่ยวที่มาพักที่รีสอร์ตอำเภอเขาแก้ว จังหวัดเพชรบูรณ์ มีทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกที่พักที่รีสอร์ต ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ พบว่า ท่านเลือกที่พักที่รีสอร์ตเนื่องจากต้องการหาประสบการณ์ในสถานที่ใหม่ๆ และต้องการหลบหนีความวุ่นวาย และต้องการพักผ่อน เป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของสมบัติ กาญจนกิจ (2544, หน้า 19-20) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยวที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลินและเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ อีกทั้งยังเป็นไปตามแนวคิดของจิระวัฒน์ อนุวิชานนท์ (2554, หน้า 74) ที่กล่าวว่าจุดเริ่มต้นของการซื้อบริการทางการท่องเที่ยว คือ ความต้องการ เช่นต้องการพักผ่อน ต้องการความสนุกสนาน ต้องการสัมผัสประสบการณ์ใหม่ ต้องการการผจญภัย

นักท่องเที่ยวที่มาพักที่รีสอร์ตอำเภอเขาแก้ว จังหวัดเพชรบูรณ์ มีการหาข้อมูลที่พักที่รีสอร์ตโดยผ่านสื่อออนไลน์ประเภทต่างๆ การตัดสินใจเลือกที่พัก ในการประเมินผลข้อมูล/แหล่งข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากการหาข้อมูลจากเว็บไซต์ของที่พักที่รีสอร์ตมาประกอบการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากราคามีความเหมาะสมและคุ้มค่า ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2541, หน้า 2-5) ที่กล่าวว่า การสื่อสารข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสารหนังสือพิมพ์ จดหมาย เป็นต้น เพื่อเชิญชวน กระตุ้น เร่งเร้าให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวของตน สื่อออนไลน์ที่ได้ผลมากที่สุด คือ เฟสบุ๊ก (Facebook) อีกทั้งยังเป็นไปตามแนวคิดของจิระวัฒน์ อนุวิชานนท์ (2554, หน้า 74) ที่กล่าวว่านักท่องเที่ยวจะค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจากแหล่งข้อมูลต่างๆ แหล่งบุคคล ได้แก่ จากครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก เป็นต้น แหล่งการค้าหรือแหล่งข้อมูลจัดทำโดยนักการตลาด ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัทท่องเที่ยว สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตัวแทนการท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวพิจารณาเลือกโรงแรมจากชื่อเสียง บรรยากาศ ราคา ความสะอาด ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำข้อมูลของโรงแรมแต่ละแห่งมาเปรียบเทียบกัน

นักท่องเที่ยวที่มาพักที่รีสอร์ตอำเภอเขาแก้ว จังหวัดเพชรบูรณ์ มีการประเมินภายหลังการใช้บริการที่พักที่รีสอร์ต โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากที่พัก ต่อการบริการที่ได้รับจากพนักงานของที่พัก และแนะนำให้คนรู้จักมาพักที่รีสอร์ตสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, หน้า 18) ที่กล่าวว่า ผลลัพธ์ภายหลังการซื้อหรือการใช้บริการ (Post purchase outcome) เกิดขึ้นหลังการซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ถ้าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ผลลัพธ์ก็เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) อีกทั้งเป็นไปตามแนวคิดหลักของการบริการของรัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2539, หน้า 13) ที่กล่าวว่าองค์ประกอบของงานบริการ ประกอบด้วย คุณภาพของการบริการต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือผู้รับบริการและมีคุณภาพดี การสื่อสารต้อง

สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสอดคล้องงานวิจัยของชัยศักดิ์ กิจนวม (2551) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโดยด้านที่ผู้ใช้บริการซ้ำ ได้แก่ ด้านพนักงาน รองลงมา ด้านการให้บริการของโรงแรม ด้านภาพลักษณ์โรงแรม ด้านคุณภาพ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดการส่วนประสมที่พักรีสอร์ท ด้านลักษณะทางกายภาพ อาคารที่พักรีสอร์ทมองวิญูเขาได้โดยรอบอาคารที่พักรีสอร์ทอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เดินทางได้สะดวก นอกจากนี้จากการสอบถามกับนักท่องเที่ยวที่การพิจารณาเลือกที่พักจะพิจารณาความสวยงามและความเหมาะสมของราคาคุ้มค่ากับการเข้าพักเพื่อที่จะได้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีของที่พักที่พักรีสอร์ทสอดคล้องกับแนวคิดของคอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 450) กล่าวว่า กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจบริการจำเป็นต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น การตกแต่งสถานที่ ผังที่ตั้งโครงการ สภาพแวดล้อมทั้งหมดในการนำเสนอบริการ รวมทั้งสื่อที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าเป็นลักษณะทางกายภาพ และรูปแบบการให้บริการที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจนเป็นรูปธรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดการส่วนประสมที่พักรีสอร์ท ด้านบุคลากรพนักงานบริการลูกค้าด้วยมิตรไมตรี และพนักงานบริการด้วยความเป็นกันเอง อีกทั้งข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว พนักงานที่ทำงานให้กับที่พักที่พักรีสอร์ทจะมีการดูแลและพร้อมให้บริการพบว่า เป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ Christopher H. Lovelock and Jochen Wirtz (2011, p44) ได้กล่าวว่าการบริการจะเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและการบริการของพนักงาน อีกทั้ง การสนับสนุนของคอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 450) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่ทำหน้าที่การให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งนับว่ามีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งสอดคล้องกับข้อมูลงานวิจัยของวรรณศิลป์ จีระภาศ (2550) คือ พฤติกรรมเลือกใช้บริการที่พักรีสอร์ทของผู้บริโภคในเขต พื้นที่อำเภอ แม่สาย จังหวัดเชียงราย เนื่องจากพนักงานบริการดี และเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของนิศารัตน์ กันทะเครือ (2550) ผลวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการธุรกิจโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตภาคเหนือตอนบน ความสำคัญของการให้ให้บริการธุรกิจโรงแรมพนักงานมีความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสและมีการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม กันกับลูกค้าที่ใช้บริการประจำ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดการส่วนประสมที่พักรีสอร์ท ด้านกระบวนการการลงทะเบียนเข้าพักและออกห้องพักเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และการคิดค่าบริการที่พักรีสอร์ทเป็นไปอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Christopher H. Lovelock and Jochen Wirtz (2011, p44) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีจะรู้ว่าเมื่อใดที่จะต้องมีการบริการ การบริการที่ใช้เวลาในการบริการมาก ผลของการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้การบริการผิดพลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดการส่วนประสมที่พักรีสอร์ท ด้านราคามีความเห็นว่าราคาห้องพักมีความเหมาะสมกับคุณภาพบริการที่ได้รับ ราคาห้องพักมีความเหมาะสมกับคุณภาพของที่พักสอดคล้องกับงานวิจัยของChristopher H. Lovelock and Jochen Wirtz (2011, p44) ได้กล่าวว่า ราคาเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงมูลค่าของสินค้าและบริการ การตั้งราคาจะต้องคำนึงถึงราคาที่ลูกค้าสามารถจะจ่ายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดการส่วนประสมที่พักรีสอร์ท ในด้านการส่งเสริมการตลาด พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการที่พักรีสอร์ทและนักท่องเที่ยวคือ การทำการตลาดจะประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดดึงดูดที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยว คือ การชมทะเลหมอกในช่วงเช้า ได้รับการตอบรับจากนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ยังมีวัดพระธาตุผาซ้อนแก้ว, อนุสรณ์ทหารผู้เสียสละ น้ำตกศรีดิษฐ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการสื่อให้นักท่องเที่ยวได้รู้ถึงข้อดีของอำเภอเขาค้อ คือ มีอากาศที่บริสุทธิ์ เป็นสถานที่สงบ เหมาะสมกับการมาพักผ่อน สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาพักรีสอร์ท กล่าวว่า จะมีการค้นหาข้อมูลที่พักรีสอร์ทจากเว็บไซต์ ภายหลังจากที่มีการตัดสินใจเลือกที่พักจะทำการโทรไปจองที่พักโดยหาเบอร์โทรจากเว็บไซต์ของที่พักที่พักรีสอร์ท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 39) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขาย กับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การโฆษณา (Advertising) เป็นการสื่อสารเกี่ยวกับองค์การ และ (หรือ) ผลิตภัณฑ์ บริการหรือความคิดในลักษณะบอกกล่าว เชิญชวน ผู้บริโภค นั่นคือ การโฆษณา เพื่อเป็นการนำเสนอและการส่งเสริมความคิดที่เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยการแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำให้ได้ข้อเสนอทางการบริหารจัดการที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ดังประเด็นดังต่อไปนี้

ด้านการตลาด

1. ผู้ประกอบการควรเข้าร่วมงานออกบูธเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไทยให้มากขึ้นเพื่อสร้างการรู้จักแก่กลุ่มคนที่ไปร่วมงานและสนใจข้อมูลเกี่ยวกับที่พักในเขาค้อ
2. ใช้สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับที่พัก และให้ส่วนลดค่าบริการห้องพักกับลูกค้าที่จองผ่านเว็บไซต์หรือเฟสบุ๊กของที่พักที่พักรีสอร์ทล่วงหน้า
3. จัดทำบัตรส่วนลดพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวที่เคยมาใช้บริการแล้ว หรือนักท่องเที่ยวที่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยเน้นในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว รวมถึงการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวที่จองห้องพักมากกว่า 1 คืน
4. เครือข่ายผู้ประกอบการที่พักรีสอร์ทควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะ ททท. ในการจัดกิจกรรมเพื่อโปรโมทการท่องเที่ยวของอำเภอเขาค้อ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นทุกปีแล้วกำหนดไว้ในปฏิทินการท่องเที่ยวประจำเดือน ที่นอกเหนือจากคอนเสิร์ต Overcoat อาทิ ท่องเที่ยวน้ำตก ดูนก ดูดาว ชมทะเลหมอก เป็นต้น

ด้านการบริหารจัดการที่พัก

1. สำหรับที่พักรีสอร์ทที่มีบริการพื้นที่สำหรับกางเต็นท์ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ห้องอาบน้ำและห้องสุขา บริการเครื่องทำน้ำอุ่น อุปกรณ์สำหรับการนอนเต็นท์ที่เพียงพอ

2. การให้บริการของพนักงานด้วยความเป็นมิตร จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอบอุ่นประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการที่พักอีกหรือบอกต่อผู้อื่นได้

3. จัดอบรมพนักงานให้บริการให้มีความรู้และทักษะในการให้บริการที่ได้มาตรฐานแก่นักท่องเที่ยวที่มาพัก ทั้งด้านการสื่อสาร การแต่งกาย กิริยาท่าทาง เป็นต้น

4. การตกแต่งบริเวณที่พักรีสอร์ททั้งภายในห้องพักและบริเวณโดยรอบให้มีความสวยงาม สะอาด สอดคล้องกับธรรมชาติที่งดงาม เนื่องจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันนิยมการถ่ายรูป จึงควรจัดสถานที่ให้สวยงามเหมาะแก่การถ่ายรูป จะช่วยดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้มาก

5. การดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มาพัก ทั้งด้านห้องพักและสถานที่จอดรถ

6. ควรปรับราคาค่าอาหารและเครื่องดื่มให้อยู่ในระดับที่ไม่แพงมากนัก

7. ที่พักรีสอร์ทควรมีการให้บริการสัญญาณไวไฟฟรีสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาพัก เนื่องจาก life style ของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันที่มีการใช้สื่อออนไลน์อยู่ตลอดเวลา

ด้านระบบสาธารณูปโภค

1. จัดบริการรถโดยสารประจำทางสำหรับนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่และพักที่เขาช่วยให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ไม่มีรถยนต์ส่วนบุคคล

2. กำหนดมาตรฐานด้านราคาค่าบริการและคุณภาพการให้บริการสำหรับรถรับจ้าง เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการที่ดีและค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

3. การจัดทำป้ายบอกทางไปยังที่พักที่ชัดเจนและบริการสอบถามเส้นทางในการเดินทาง

ด้านการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม

1. จัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียในทุกที่พักรีสอร์ท

2. ดูแลเรื่องความสะอาดและการกำจัดขยะ/สิ่งปฏิกูลต่างๆ

3. ปลุกต้นไม้รวมถึงไม้ดอกไม้ประดับ เพื่อให้เกิดความร่มรื่นและความเป็นธรรมชาติที่สวยงาม

ด้านการส่งเสริมสนับสนุนชุมชน

1. ควรสนับสนุนการจ้างงานคนในพื้นที่เพื่อการกระจายรายได้และสร้างงานให้กับคนชุมชน เช่น พนักงานให้บริการ พ่อครัว/แม่ครัว พนักงานทำความสะอาด

2. นำพืชผัก/ผลไม้ที่มีชื่อในท้องถิ่นมาเป็นวัตถุดิบในการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม หรือนำสินค้าของที่ระลึกที่ทำโดยคนในชุมชนมาช่วยจำหน่ายในที่พักรีสอร์ท

3. หน่วยงานภาครัฐอาจกำหนดสถานที่จำหน่ายพืชผัก ผลไม้ และของที่ระลึก ในเส้นทางเขาค้อเพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งที่เดินทางโดยรถส่วนตัวและรถโดยสารสาธารณะสามารถแวะเลือกซื้อสินค้าของชุมชนได้

4. การอบรมให้กับคนในชุมชนในเรื่องการเป็นเจ้าบ้านที่ดี การต้อนรับ บริการ และให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว การจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพและราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันให้กับนักท่องเที่ยว

ด้านการปฏิบัติ/รักษากฎหมาย

1. การก่อสร้างที่พัก รีสอร์ทต้องถูกต้องตามกฎหมาย ทั้งเรื่องของที่ดินและการก่อสร้างที่ได้มาตรฐาน

2. การชี้แจงให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎระเบียบของการพัก เช่น ไม่ใช้เสียงดังเกินระดับและเวลาที่กำหนด เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนคนในชุมชนที่พักอาศัยอยู่ใกล้เคียง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการบริการของพนักงานที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

2. ศึกษาแนวทางการจัดการขยะให้กับที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

2. ศึกษาผลกระทบจากการเกิดแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่อยู่ที่พื้นที่ติดกับอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

4. ศึกษาความปลอดภัยสำหรับการในการใช้เส้นทางถนนในฤดูฝนสำหรับการเดินทางมาที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์