



ปัจจัยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเข้าพักโรงแรมทางภาคใต้ของประเทศไทย

Factors of Thai Tourists Selecting Hotels in the South of Thailand

โกมลฉณี เกตตะพันธ์

Komonmanee Kettapan

การจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา ประเทศไทย

Modern Trade Management, Faculty of Economics and Business, Thaksin University, Songkhla Campus, Thailand

E-mail: kettapan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการโรงแรมทางภาคใต้ของประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 70 มีอายุช่วง 21-30 ปี อาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ระหว่าง 15,000-25,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป ด้านห้องพัก และด้านบุคลากรและการบริการ ตามลำดับ (2) ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยแตกต่างกัน

คำสำคัญ: อุตสาหกรรมโรงแรม อุตสาหกรรมบริการ นักท่องเที่ยวไทย

Abstract

The purpose of this research was to study the factors of Thai tourists in selecting hotels in southern Thailand. This research is a survey research. Four hundred participants used in the research were Thai tourists in southern hotels selected by simple random sampling. The tools used for data collection were questionnaires. Statistics and data analysis employed both descriptive and inferential statistics. Data were analyzed by means of frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. Based on the survey results, most respondents were male with 70% aged between, 21 and 30 years. Most of them owned a private business and had income between 15,000-25,000 baht/month. Hypothesis testing found that: (1) the factors that affected the selection of hotel services were the



importance of security systems in the general area, room, staff, and service quality, respectively; and (2) different demographic factors also influenced the choice of hotel services among Thai tourists.

Keywords: Hotel Industry, Service Industry, Thai tourists

1. บทนำ

จากอัตราการเพิ่มขึ้นของปริมาณนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจที่พักแรมมีการเติบโตและแข่งขันกันเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งพิจารณาได้จากอัตราการขยายตัวของที่พักในปี 2559 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 14.7 ส่งผลต่ออัตราการเข้าพักเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 66.6 ในปี 2559 (สมาคมโรงแรมไทย, 2560) ทำให้ธุรกิจโรงแรมยังคงมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะ โรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก (โกมลฉัตร เกตตะพันธ์ และ พอพันธ์ วัชจิตพันธ์, 2559) จากปัญหาการแข่งขันที่รุนแรงเป็นผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต่างพากันหาแนวทางและกลวิธีเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (โกมลฉัตร เกตตะพันธ์, 2559) ผนวกกับปัจจุบันพบว่า โรงแรมหรือสถานที่พักแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าพัก เช่น มีทางลาดสำหรับทางเข้าบริเวณโถงต้อนรับของโรงแรม มีราวจับอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ในห้องน้ำ มีลิฟต์สำหรับคนพิการ นอกเหนือจากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างอุตสาหกรรมโรงแรมแล้ว ยังมีแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจที่พักแรม เช่น การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ซึ่งสำหรับประเทศไทยพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ โรงแรมมีแนวโน้มที่จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น เนื่องจากประชากรในประเทศไทยมีอายุเฉลี่ยสูงขึ้น และในช่วงปีที่ผ่านมาก่อให้เกิดนโยบายเพื่อส่งเสริมให้มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับคนทุกเพศทุกวัยในสังคม ได้แก่เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และคนพิการ ภายใต้แนวคิด “Universal Design”(UD) ที่เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนตามนโยบาย “Inclusive Society” ที่มุ่งเน้นให้มีผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่สาธารณะหรือองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน (ศิริวรรณ อรุณทิพย์ไพฑูรย์, 2559) และโรงแรมถือเป็นสถานที่ให้บริการที่พักแรมประเภทหนึ่งซึ่งมีมาตรฐานและข้อกำหนดควบคุมในการดำเนินกิจการ โดยมีข้อกำหนดให้โรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ต้องจัดให้มีห้องพักที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชราเข้าใช้ได้ไม่น้อยกว่าหนึ่งห้องต่อจำนวนห้องพักทุก 100 ห้อง (กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา, 2548)

จากเหตุผลความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลสถานการณ์และสภาพปัจจุบัน ปัญหาที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่ทางภาคใต้ของประเทศไทย เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการบริการให้ได้มาตรฐาน ตรงตามความต้องการของผู้เข้าพักที่หลากหลาย และสามารถขยายการแข่งขันสู่ระดับสากลต่อไป



2. วัตถุประสงค์

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลัก คือ ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมทางภาคใต้ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

3. อุปกรณ์และวิธีการ / วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยเน้นการสำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรม และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการ โรงแรมทางภาคใต้ของประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามข้อเสนอของ Cohen (1977) จึงได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูล ทั้งสิ้นตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งพัฒนาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ถูกนำมาพัฒนาใช้ในการพัฒนาแบบสอบถามให้สมบูรณ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ รายได้เฉลี่ย อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Check-list)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์ประกอบของโรงแรมที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรม ได้แก่ 1) สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมนอกตัวอาคาร 2) พื้นที่ภายในตัวอาคาร 3) ห้องพัก 4) ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว 5) บริการนันทนาการและสรวายน้ำ 6) ส่วนบริการด้านธุรกิจ เช่น ห้องประชุม 7) บุคลากร และการบริการ 8) ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป 9) สิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม 10) การดูแลพนักงาน 11) การได้รับรางวัล และ 12) โรงแรมสีเขียว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ Likert คือ มีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด มีผลต่อการเลือกใช้มาก มีผลต่อการเลือกปานกลาง มีผลต่อการเลือกน้อย และผลต่อการเลือกใช้น้อยที่สุด โดยคำถามแต่ละข้อเป็นการวัดตัวแปรแต่ละตัว

แบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วถูกส่งไปยังผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ทางด้าน โรงแรมนักวิชาการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหา หลังจากนั้นจึงนำไปทดสอบ (Pilot-Test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย และนำผลมาตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามก่อนที่จะจัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง

การตรวจสอบเครื่องมือ

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจำนวน 3 ท่าน ในด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อพิจารณาในด้านความถูกต้องของโครงสร้างเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม



โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) มากกว่า 0.86

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากการที่ผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 40 คน โดยแบบสอบถามต้องมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ที่งับมีค่า 0.967 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง (Hair et al, 2010)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักแรมในโรงแรมทางภาคใต้ของประเทศไทย โดยผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล เบื้องต้นเมื่อผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลแล้วนำข้อมูลที่ได้อภิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ 1. สถิติพรรณนา (Descriptive) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมทางภาคใต้ของประเทศไทย โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นทางสถิติเท่ากับร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 โดยปัจจัยประชากรศาสตร์ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้เพียงคำตอบเดียว ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านองค์ประกอบของโรงแรมที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ลักษณะคำถามในแบบสอบถามส่วนนี้เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) โดยมีระดับความสำคัญ 5 ระดับ 5 = มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด และ 1 = มีผลต่อการเลือกใช้น้อยที่สุด

4. ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 400 ชุด จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีผลวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์และปัจจัยองค์ประกอบของโรงแรม รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.8 มีอาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5



ส่วนที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์และปัจจัยองค์ประกอบของโรงแรม

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อระดับความสำคัญปัจจัยองค์ประกอบโรงแรม

เพศ	b	β	t	Sig
บริการนันทนาการและสรวายน้ำ	0.169	0.279	4.147	0.000
การได้รับรางวัล	-0.103	-0.223	-3.133	0.002
ห้องพัก	0.067	-0.172	-2.477	0.014
สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ	0.131	0.157	2.088	0.037
ค่าคงที่ (Intercept)	1.756		6.312	0.000

R = 0.363, R² = 0.132, F = 4.884

อายุ	b	β	t	Sig
ห้องพัก	1.010	0.420	6.399	0.000
สิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม	0.541	0.313	3.743	0.000
การดูแลพนักงาน	-0.437	-0.347	-5.551	0.000
บริการนันทนาการและสรวายน้ำ	-0.283	-0.215	-3.382	0.001
โรงแรมสีเขียว	-0.328	-0.206	-2.497	0.013
บุคลากรและการบริการ	-0.272	-0.163	-2.197	0.029
ค่าคงที่ (Intercept)	0.927		1.617	0.107

R = 0.473, R² = 0.224, F = 9.312

ระดับการศึกษา	b	β	t	Sig
พื้นที่โดนต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์	0.303	0.214	3.180	0.002
โรงแรมสีเขียว	-0.324	-0.260	-3.181	0.002
สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ	0.297	0.208	2.949	0.003
การดูแลพนักงาน	-0.162	-0.164	-2.645	0.009
ค่าคงที่ (Intercept)	2.971		6.675	0.000

R = 0.488, R² = 0.239, F = 10.104

อาชีพ	b	β	t	Sig
พื้นที่โดนต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์	-1.086	-0.310	-4.277	0.000
ห้องพัก	1.045	0.224	3.202	0.001
ค่าคงที่ (Intercept)	1.506		1.271	0.205

R = 0.344, R² = 0.118, F = 4.324

รายได้ต่อเดือน	b	β	t	Sig
ห้องพัก	1.041	0.286	4.055	0.000
โรงแรมสีเขียว	-0.689	-0.285	-3.228	0.001
การได้รับรางวัล	0.298	0.191	2.643	0.009
ค่าคงที่ (Intercept)	-0.082		-0.087	0.930

R = 0.325, R² = 0.106, F = 3.822

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01, * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความสำคัญปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ โดยใช้การคัดเลือกแบบ Enter เข้าสู่สมการ พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทั้ง 5 ปัจจัย อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ พบว่าเพศที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมในการเลือกใช้บริการด้านบริการนันทนาการและสระว่ายน้ำ (Sig. = 0.000) ด้านการได้รับรางวัล (Sig. = 0.002) ด้านห้องพัก (Sig. = 0.014) และด้านสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ (Sig. = 0.037) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ โดยพบว่าอายุที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมในการเลือกใช้บริการด้านห้องพัก (Sig. = 0.000) ด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม (Sig. = 0.000) ด้านการดูแลพนักงาน (Sig. = 0.000) ด้านบริการด้านนันทนาการและสระว่ายน้ำ (Sig. = 0.001) ด้านโรงแรมสีเขียว (Sig. = 0.013) และด้านบุคลากรและการบริการ (Sig. = 0.029) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ โดยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมในการเลือกใช้บริการด้านพื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ (Sig. = 0.002) ด้านโรงแรมสีเขียว (Sig. = 0.002) ด้านสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไปและที่จอดรถ (Sig. = 0.003) และด้านการดูแลพนักงาน (Sig. = 0.009) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ โดยพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมในการเลือกใช้บริการด้านพื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ (Sig. = 0.000) และด้านห้องพัก (Sig. = 0.001) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์ประกอบโรงแรมในการเลือกใช้บริการ โดยพบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมในการเลือกใช้บริการด้านห้องพัก (Sig. = 0.000) ด้านโรงแรมสีเขียว (Sig. = 0.001) และด้านการได้รับรางวัล (Sig. = 0.009) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. การอภิปรายผล

ศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาคใต้ของประเทศไทย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญต่อของโรงแรมในการเลือกใช้บริการ รายละเอียดดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของโรงแรมด้านบริการด้านนันทนาการและสระว่ายน้ำ ด้านการได้รับรางวัล ด้านห้องพัก และด้านสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิโสม ดวงรักษา (2558) ซึ่งพบว่าเพศของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ ศรีชะฎา (2560) ซึ่งพบว่าเพศของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกันตัดสินใจเลือกที่พักแรมในพื้นที่เมืองพัทยาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันในข้อการมี



พนักงานรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริบทพื้นที่ในการศึกษาวิจัยระดับของที่พักและกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

2. อายุที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของ โรงแรมด้านด้านห้องพัก ด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชนและสังคม ด้านการดูแลพนักงาน ด้านบริการด้านนันทนาการและสรวายน้ำ ด้านโรงแรมสีเขียว และด้านบุคลากรและการบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปญญนุช ยังทินนังและคณะ (2558) ซึ่งพบว่าอายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมบนเกาะพังนังในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเดือนใจ ศรีชะฎา (2560) ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่อายุแตกต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักโรงแรมในพื้นที่เมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มอายุเลือกห้องพักและสถานที่ท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับตนเอง เห็นได้จากบริบทพื้นที่ที่แตกต่างกัน โดยพื้นที่หนึ่งเป็นที่พักที่อยู่บริเวณภาคใต้และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ราคาห้องพักเมื่ออยู่ในช่วงฤดูท่องเที่ยวจะมาราคาสูงกว่าปกติมาก ซึ่งนักท่องเที่ยววัยรุ่นต่างชาติที่ใช้บริการห้องพัก ส่วนที่พักแรมที่อยู่บริเวณพัทยามีที่พักหลากหลายประเภทและมีราคาที่ใกล้เคียงกัน ทำให้มีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาทั้งเป็นกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน หรือแม้กระทั่งกลุ่มประชุมสัมมนาที่มีอายุหลากหลายช่วงวัยเข้าใช้บริการที่พักรวม

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของ โรงแรมด้านพื้นที่โล่งต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ ด้านโรงแรมสีเขียว ด้านสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ และด้านการดูแลพนักงาน ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดือนใจ ศรีชะฎา (2560) ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักโรงแรมในพื้นที่เมืองพัทยาโดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายได้พบว่าแตกต่างกันในด้านสถานที่ตั้งของโรงแรมและด้านบรรยากาศ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของจิรัฐ ชวนชม (2556) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกที่พักที่รีสอร์ทอำเภอเขาแก้ว จังหวัดเพชรบูรณ์แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปญญนุช ยังทินนังและคณะ (2558) ซึ่งพบว่าการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมบนเกาะพังนังในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวมีการรับรู้ข่าวสารและนำมาพิจารณาถึงปัจจัยการเข้าพักเช่น สถานที่ตั้ง ความปลอดภัย ราคา และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น ซึ่งในแต่ละระดับการศึกษาอาจมีการคิดวิเคราะห์ที่แตกต่างกันตามปัจจัยที่ตนเองให้ความสำคัญ

4. อาชีพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับของ โรงแรมด้านพื้นที่โล่งต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์และด้านห้องพักที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดือนใจ ศรีชะฎา (2560) ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักโรงแรมในพื้นที่เมืองพัทยาโดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายได้พบว่าแตกต่างกันในด้านสถานที่ตั้งของโรงแรม ด้านบรรยากาศและด้านความสะดวกในการใช้บริการซึ่งพบว่าด้านบรรยากาศ พนักงานเอกชนและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว จะแตกต่างจากข้าราชการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปญญนุช ยังทินนังและคณะ (2558) ซึ่งพบว่าอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมบนเกาะพังนังในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริม



การตลาด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแต่ละอาชีพให้ความสำคัญกับปัจจัยการเลือกใช้บริการ โรงแรมที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาตามรายได้ของตนเองซึ่งแต่ละอาชีพมีรายได้ที่แตกต่างกันทำให้เลือกใช้บริการที่พักโรงแรมที่แตกต่างกัน

5. รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันให้ความสำคัญกับของ โรงแรมด้านห้องพัก โรงแรมสีเขียว และด้านการได้รับรางวัลที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดือนใจ ศรีชะฎา (2560) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักโรงแรมในพื้นที่เมืองพัทยาโดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายได้พบว่าแตกต่างกันในด้านสถานที่ตั้งของ โรงแรม ด้านบรรยากาศและด้านความปลอดภัยแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณณนุช ยังทินนังและคณะ (2558) ซึ่งพบว่ารายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมบนเกาะพะงัน ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการ โรงแรมใด โรงแรมหนึ่งเป็นอย่างมาก นักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการจ่ายมักเลือกที่พักโรงแรมที่เข้าถึงได้สะดวก มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ และที่สำคัญที่สุดคือในเรื่องของความปลอดภัย ซึ่ง โรงแรมแต่ละระดับมีราคาห้องพักแตกต่างกันไปตามช่วงเวลาและระดับของการบริการ

6. บทสรุป

การศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาคใต้ของประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักโรงแรมในโรงแรมทางภาคใต้ของประเทศไทย จำนวน 400 คน ซึ่งใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการศึกษา ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับการเลือกใช้บริการของ โรงแรมด้านนันทนาการและสระว่ายน้ำ ด้านการได้รับรางวัล ด้านห้องพัก และด้านสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับการเลือกใช้บริการของ โรงแรมด้านห้องพัก ด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม ด้านการดูแลพนักงาน ด้านบริการด้านนันทนาการและสระว่ายน้ำ ด้านโรงแรมสีเขียว และด้านบุคลากรและการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับการเลือกใช้บริการของ โรงแรมด้านพื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ ด้านโรงแรมสีเขียว ด้านสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ และด้านการดูแลพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. อาชีพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับการเลือกใช้บริการของ โรงแรมด้านพื้นที่โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์และด้านห้องพักที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันให้ความสำคัญกับการเลือกใช้บริการของ โรงแรมด้านห้องพัก โรงแรมสีเขียว และด้านการ ได้รับรางวัลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แยกข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วนคือ ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป รายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปประยุกต์ใช้

1. ผู้ประกอบการควรรักษามาตรฐานคุณภาพของการบริการของ โรงแรม เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องเกิดความมั่นใจและพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลถึงการแนะนำแก่ผู้อื่นต่อไป รวมถึงการกลับมาพักซ้ำของนักท่องเที่ยว

2. โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางโรงแรมมีให้บริการรวมทั้งบริการแบบครบวงจร ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเรื่องของคุณภาพการบริการ และเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการในภาคใต้ของประเทศไทย เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติปัจจุบันมีจำนวนมาก และมีกำลังการซื้อสูง

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการ โรงแรมและเปรียบเทียบกับภาคอื่น ๆ

7. กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการวิจัยนี้มีอาจสำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากความร่วมมือของสมาคมโรงแรมไทย ที่ให้การสนับสนุนรายชื่อสมาชิกของโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทย รวมทั้งผู้จัดการ โรงแรมและผู้บริหารของโรงแรมที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

8. เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา. (2548). (2 กรกฎาคม 2548). ราชกิจจานุเบกษา. (เล่มที่ 122: ตอนที่ 54ก). สืบค้นเมื่อตุลาคม 1, 2560 จาก

<http://www.elevatordesigner.com/documents/04.pdf>

โกมลฉณี เกตตะพันธ์. (2559). กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน. Veridian E-Journal Silpakorn University, Vol9 (1): 1143-1156.

โกมลฉณี เกตตะพันธ์ และ พอพันธ์ วัชจิตพันธ์. (2559). กลยุทธ์การจัดจ้างผู้ดำเนินการแทนของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย. Journal of Management Sciences, Vol33 (1): 101- 124.

จิรัฐ ขวนชม. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกที่พัก รีสอร์ทของนักท่องเที่ยวกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย. 8(2): 23-35.

เดือนใจ ศรีชะฎา. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เมืองพัทยา. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 12(1): 247-259.



ปุ่นขุนข ย้งทินนัง, รสิตา สังกษ์บุญนาค, และ ชาตรี จงจิตต์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมบนเกาะพังนัง. ใน เอกสารการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5. (654-663). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

สมาคมโรงแรมไทย. (2560). จำนวนนักท่องเที่ยวไทย. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 24, 2561, จาก www.thaihotels.org/
ศศิโสสม ดวงรักษา. (2558). เปรียบเทียบปัจจัยและพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ศิริวรรณ อรุณทิพย์ไพฑูรย์. (2559). การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของประเทศภายใต้กรอบพันธกรณีองค์การสหประชาชาติ: แผนปฏิบัติการระหว่างประเทศว่าด้วยเรื่อง ผู้สูงอายุ. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 2, 2560 จาก http://web.dop.go.th/download/knowledge/knowledge_th_20160403161141_1.pdf

Cohen, John M. & T. (1977). *Rural Participation: Concepts and Measures for Project Design*. New York: McGraw-Hall.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education. Upper Saddle River, NJ.