

การศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท
ของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก

STUDY OF DECISION FACTORS TO STAY IN HOTELS AND RESORT
FOR THE GULF OF THAILAND'S WEST COAST

วีรวลัย ปิ่นชุมพลแสง¹

กอบกุล จันทร์โคลิกา²

Received 7 May 2018

Revised 18 September 2018

Accepted 8 October 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวที่ต้องการเข้าพัก ในความต้องการของผู้เข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว การเสนอเป็นวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีกรณีศึกษา (Case study) รวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกรายบุคคล (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นกลุ่มวัยทำงานอายุประมาณ 26 - 50 ปี จำนวน 24 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. มาตรฐานโรงแรมในทัศนะผู้เข้าพัก คือ โรงแรมต้องอยู่ในระดับดาวที่มีมาตรฐานดาวตามแนวคิดของผู้เข้าพักเมื่อพิจารณาร่วมกับมาตรฐานโรงแรมตามแนวคิดของสถาบันมูลนิธิมาตรฐานโรงแรม คือ สะอาด สะดวก เทียบเท่าระดับสากล มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันและระบบความปลอดภัยที่ดีตามความเหมาะสมของมาตรฐานดาว 2. ด้านกระบวนการตัดสินใจ พบว่า ผู้ต้องการเข้าพักตัดสินใจเลือกพักโรงแรมในระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว จะพิจารณาจากระดับดาว จากการอธิบายลักษณะห้องพักที่สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามระดับดาวตามมาตรฐานดาวโรงแรมตามรูปแบบมาตรฐานดาว สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกด้าน ปัจจัยอีกด้านคือ ทำเลที่ตั้งของโรงแรม เมื่อผู้ต้องการเข้าพักมาท่องเที่ยวโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก มีความต้องการจะเข้าพักในโรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งติดทะเล หรือใกล้ทะเลตามระดับราคาที่พักที่สามารถจะจ่ายได้ นอกจากนี้ทำเลที่ตั้งของโรงแรมต้องหมายรวมถึงใกล้ที่แหล่งชุมชนที่สามารถเดินทางสะดวก และใกล้แหล่งท่องเที่ยวจะสามารถช่วยให้กระบวนการตัดสินใจเลือกพักพิจารณาได้มากขึ้น ปัจจัยสุดท้ายที่มีผลต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตกคือ ระบบเครือข่ายของโรงแรม (Chain Hotel) และไม่มีระบบเครือข่ายของโรงแรม พิจารณาถึงการได้มาตรฐานระดับสากลของโรงแรมถ้ามีระบบเครือข่ายโรงแรมจะช่วยให้ง่ายต่อการตัดสินใจได้เร็วมากขึ้น แต่ถ้าเป็นกรณีไม่มีระบบเครือข่ายของโรงแรมจะต้องพิจารณาจากปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ระดับดาวที่เป็นมาตรฐาน

¹ นักศึกษาด้านบริหารการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: veerawanp@hotmail.com

² อาจารย์ประจำสาขาบริหารการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: korbkul@gmail.com

โรงแรม กระบวนการให้บริการ และผลตอบรับจากลูกค้าอื่นๆ ที่เคยเข้าพักที่มีการติชมมา การส่งเสริมการขาย เป็นต้น นอกจากนี้ความใหม่ของโรงแรมทำให้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักในการวิจัยในครั้งนี้ด้วย ซึ่งทำให้ปัจจัยสำคัญดังกล่าวมีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตกเพื่อนำไปสู่การพิจารณาปัจจัยกำหนดการเต็มใจจะจ่ายของผู้เข้าพักในลำดับต่อไป

คำสำคัญ: มาตรฐานโรงแรม, ระดับดาวของโรงแรม, กระบวนการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรม

Abstract

This research aims to study the factors influencing decision making at Hotel and Resort of the Gulf of Thailand's west coast by In-depth interviews with tourists whom want to stay. In the requests of guests in 3-star, 4-star and 5-star hotels, there was offered in qualitative research. The case study was used to collect data by interviewing in-depth interview. The main 24 informants were 26 to 50-year-olds. The results were: 1. In the opinion of hotel guests about hotel standards was the hotels which must be at the star level, according to the guest's criteria. Considering with the hotel standard according to the concept of the Foundation Association for hotel standard consist of clean, convenient, international equivalent, full facilities and good security system according to the suitable of star standards. 2. The decision-making process found that the hotel guests want to stay at a 3-star, 4-star and 5-star hotel to determine by the star rating and facilities. The Characteristics of room were clean room and amenities according to star level of hotel standard. Star level of hoteling can to meet requirement better than every factors of hotel stay. In addition, the location of the hotel must mean that it is closer to the community center or near the beach. This location was the one factor to make the decision making process of hotel stay. The last factor affecting the hotel and resort stay of Thailand along the Gulf of Thailand coast was chain hotel and non-chain hotel to consider the international standard of hotel. If the chain hotel was faster than to make decisions for service standard of chain hotel then there had been create international standard of hotel. The factor of non-chain hotel must be determined by other factors, such as the star rating of the hotel, service process and feedback satisfaction from other customers. In addition, the new hotel will influence the decision to stay in this research. This factor made the decision to choose a hotel and resort along the Gulf of Thailand's west coast to determine the willingness to pay hotel price.

Keywords: Standard of Hotel, Star level of Hotel, Decision Process of Hotel stay

บทนำ

สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างมากโดยเฉพาะธุรกิจประเภทสินค้าและบริการ หรือแม้กระทั่งธุรกิจภาคเอกชนและภาคสาธารณะเพื่อสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดโดยให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าต่อการเลือกสินค้าและบริการ ด้วยเหตุผลนี้จึงส่งผลให้เกิดความยั่งยืน

ของธุรกิจภายใต้การครองใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อผลการดำเนินการของธุรกิจและสร้างผลกำไรให้กับกิจการ ผลการตัดสินใจของลูกค้าในงานวิจัยที่ผ่านมาถูกพัฒนามากกว่า 300 ปี ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาโดยการใช้พื้นฐานคณิตศาสตร์ทางด้านเศรษฐศาสตร์ หรือการศึกษาจากกรณีศึกษา เช่น ด้านธุรกิจอุตสาหกรรมการเงิน การทหารหรือ สาขาวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารและการควบคุมทั้งด้านชีววิทยาและด้านศิลปวิทยาการ (Biological and artificial systems) (Oliveira, 2007) ทำให้ผลของทฤษฎีการตัดสินใจมีอิทธิพลอย่างมากต่อกลุ่มปัจจัยทางกายภาพชีววิทยา (Biological) ขบวนการเรียนรู้ (Cognitive) และสังคมวิทยา (Social science) (Doyle & Thomason, 1999) การศึกษาบทบาทการตัดสินใจของผู้บริโภคเริ่มได้รับความสำคัญมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น ดังนั้นงานวิจัยก่อนหน้านี้ได้ทำการศึกษาระบบการตัดสินใจเลือกของมนุษย์ต่อความพยายามเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์และความพยายามหยั่งรู้ถึง จิตใจของมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกภายใต้การพิจารณาพฤติกรรมและคุณลักษณะของบุคคลต่อปรากฏการณ์การตัดสินใจเลือก (Kay, 2002) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการคิดของมนุษย์และปฏิกิริยาต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบแวดล้อมประกอบการตัดสินใจ แง่มุมมองการตัดสินใจจึงได้แก่ มนุษย์ใช้ดุลยพินิจถึงความเป็นไปได้ของกิจกรรมเพื่อการพิจารณาก่อนการตัดสินใจเลือกมากกว่า 1 ข้อ ประการที่สอง การคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ในอนาคต มีผลต่อระดับความมั่นใจต่อการตัดสินใจ ประการสุดท้าย ผลการตัดสินใจเลือกสะท้อนพฤติกรรมมนุษย์ คุณค่าของมนุษย์ และเป้าหมายที่ตัดสินใจเลือก

งานวิจัยในอดีตทำการศึกษากการตัดสินใจอย่างเป็นระบบโดยใช้ทฤษฎีการตัดสินใจทางวิทยาศาสตร์เพื่อศึกษาปรากฏการณ์การตัดสินใจเลือกโดยให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ของมนุษย์ (Human knowledge) แต่ไม่ครอบคลุมทุกแง่มุมมองของเหตุผลของพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งต้องอธิบายประกอบพฤติกรรมของมนุษย์อย่างเป็นระบบ (Descriptive and normative decision making theories) รูปแบบการตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผล (Rational decision models) และจิตวิทยาทางพฤติกรรมนั่นเอง (Psychological decision theories) งานวิจัยการตัดสินใจเลือกที่พักรังแรมฉบับนี้ นำแนวคิดการพัฒนาการตัดสินใจเลือกโดยให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของผู้เข้าพัก (Personal values) องค์กรประกอบความเป็นไปได้ของการเข้าพัก (Termed utilities) และความคาดหวังของผู้เข้าพัก (Expectation utilities) เพื่อนำมาสู่การตัดสินใจเลือก ซึ่งยึดคุณลักษณะที่สำคัญเป็นประเภทคุณลักษณะโครงสร้างอุตสาหกรรมที่พักรังแรม (Structure characteristics: S) คุณลักษณะองค์ประกอบร่วม (Accessory characteristics: A) และคุณลักษณะแวดล้อมของอุตสาหกรรมบริการด้านที่พักรังแรม (Neighborhood characteristics: N) โดยการพิจารณาปัจจัยการเลือกเข้าพักโรงแรมในด้านอุปสงค์ของผู้เข้าพัก เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับองค์ประกอบการพิจารณาปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมตามแนวคิดธุรกิจโรงแรมแล้ว ผู้เข้าพักได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมอย่างสมมาตร (Symmetry information) การพิจารณาปัจจัยองค์ประกอบและโครงสร้างของธุรกิจโรงแรมจึงพิจารณาจากระดับดาวที่มีการกำหนดมาตรฐานของการจัดลำดับธุรกิจโรงแรม และระบบเครือข่ายของโรงแรม ส่วนองค์ประกอบแวดล้อมในด้านทำเลที่ตั้ง ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รวมถึงความคาดหวังของผู้เข้าพัก มาใช้ในการพิจารณาถึงการรับบริการในธุรกิจโรงแรมเพื่อนำไปสู่การศึกษาความเต็มใจจะจ่ายต่อระดับราคาที่พักรังแรมที่เหมาะสมต่อการใช้บริการที่พักรังแรมในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษานิยามระดับดาวของโรงแรมตามมุมมองของผู้เข้าพัก
2. เพื่อศึกษาระบบการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก

3. เพื่อสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวผู้ต้องการเข้าพักจากกระบวนการตัดสินใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักรวมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก ในการตัดสินใจใช้บริการและมาท่องเที่ยว
2. เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ประเมินมูลค่าทางการท่องเที่ยวตามชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตกของไทยประเมินคุณลักษณะที่พักรวมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตกเปรียบเทียบกับราคาที่พักในพื้นที่ที่ทำการศึกษาระยะที่ใช้สำหรับการประเมินราคาที่พักรวมสำหรับพื้นที่อื่นๆ ที่มีคุณลักษณะที่พักรวมตามแนวชายฝั่งทะเล

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดของการตัดสินใจเลือกของลูกค้า (Customer decision theory) แนวคิดการตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผล (Rational decision making) ภายใต้ทฤษฎีการตัดสินใจเลือกเชิงอธิบายและเชิงระบบต่อการเลือก การตัดสินใจในเชิงอธิบายจะเป็นองค์ประกอบเชิงจิตวิทยาของพฤติกรรมของลูกค้าประกอบการตัดสินใจ ส่วนการตัดสินใจเชิงระบบเป็นองค์ประกอบทางเลือกหลายช่องทางหรือหลายสถานการณ์อย่างมีเหตุผลต่อการตัดสินใจ ในที่สุดทางเลือกที่ดีที่สุดจะเกิดจากความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่สูงที่สุดนั่นเอง (Goodwin & Wright, 1998; Hoch, Kunreuther, & Gunther, 2001) กระบวนการการตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผลตามทฤษฎีเศรษฐศาสตร์มี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ถึงการเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนสอง พิจารณาประเมินความต้องการการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ขั้นตอนที่สาม เลือกทางเลือกที่เหมาะสมและดีที่สุดเมื่อนำความเป็นไปได้และความต้องการของตนเอง มาพิจารณาร่วมกัน (Rubinstein, 1998) อย่างไรก็ตาม รูปแบบการตัดสินใจดังกล่าวขาดการวิเคราะห์องค์ประกอบกรณีสถานการณ์เปลี่ยน การตัดสินใจจะเปลี่ยนแปลงอาจมีผลต่อการเปลี่ยนผ่าน ซึ่งตรงกับตัวแปรช่วงฤดูกาล เปลี่ยนแปลงอาจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรม

แนวคิดการตัดสินใจคาดหวังอรรถประโยชน์ (The expectation utility theory) จากแนวคิดการตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผลมีการพัฒนาการศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกโดยการพิจารณาทางเลือกและคุณค่าเพื่อทางเลือกที่เหมาะสมของผลลัพธ์โดยให้ความสำคัญกับการเลือกการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ภายใต้การพิจารณาคูณค่าของบุคคล (Personal values) และสถานการณ์อรรถประโยชน์ของบุคคล (Termed utilities) ผลคือ เกิดการคาดหวังถึงอรรถประโยชน์ที่จะได้รับ (Expected utilities) (Hastie & Dawars, 2000) เมื่อมีการตีความทฤษฎีความคาดหวังอรรถประโยชน์ พิจารณาถึง 2 แนวทางของการวิเคราะห์และสังเคราะห์ แนวทางการวิเคราะห์ต้องเลือกตามความชอบที่เห็นอย่างชัดเจนของอรรถประโยชน์ของสินค้าและบริการ เมื่อสินค้าและบริการมีการใช้งาน แสดงให้เห็นคุณภาพต่อสินค้าและบริการ จึงเป็นทางเลือกของผู้ตัดสินใจ ส่วนแนวทางการสังเคราะห์ซึ่งมีการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้พิจารณาญาณในการตัดสินใจ ผู้ตัดสินใจประเมินสถานการณ์การตัดสินใจเลือกทั้งอรรถประโยชน์ที่ได้รับหรือประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าและบริการตามความต้องการของผู้รับ รวมถึงความเป็นไปได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการตัดสินใจเลือกที่พักรวมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวสุขภาพสตรีวัยทำงานชาวไทยในเขตภาคกลาง กรณีศึกษาเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า การนิยามโรงแรมระดับ 5 ดาวต้องหรูหรา มีคุณภาพและการบริการเทียบเท่าระดับสากล มีสิ่งอำนวยความสะดวก

ครบครันและระบบความปลอดภัยที่ดี กระบวนการตัดสินใจเพื่อมาพักผ่อน (สุรณี พงษ์พานิช, 2556) ตัดสินใจเลือกโรงแรม 5 ดาว ที่ตอบสนองความต้องการได้ทุกด้าน ค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ประสบการณ์ที่เคยมาพัก ทำเลใกล้ทะเลและแหล่งท่องเที่ยว เดินทางสะดวก บริการหลังการเข้าพักประทับใจจะกลับมาพักอีก (ก่อพงษ์ บุญยการ, 2550) และให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขายและกระบวนการให้บริการ (ดนูชา ฐานะ, อินทิรา เจริญชัยชนะวงศ์ และระชานนท์ ทวีผล, 2559; Kang, Okamoto, & Donovan, 2004; โชติพัฒน์ ศรีธนิตเกียรติ, 2548) ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักระดับ 5 ดาว ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด 8 ด้านเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมระดับ 3 ดาวในเมืองพัทยา และปัจจัยด้านผลผลิตภาพ ภายภาพและผลิตภัณฑ์เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจที่พักแรม (สุรณี พงษ์พานิช, 2556) สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยเลือกเข้าพักโรงแรมเป็นการอธิบายราคากำหนดการเลือกปัจจัยเข้าพัก พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้ง ขนาดโรงแรม ระยะเวลาทะเลและพรีที่จอดรถมีผลต่อการกำหนดราคาที่พักอย่างมีระดับนัยสำคัญ (Thrane, 2005) ระดับดาวยังมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาที่พัก (Thrane, 2007) อายุโรงแรม ทำเลที่ตั้ง โรงแรมในเครือ ระดับดาว ห้องน้ำส่วนตัว (Andersson, 2013)

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและเครื่องมือในการวิจัย

วิธีการศึกษาทางการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) ลูกค้ำที่เข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตกตามระดับดาวของโรงแรมดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนลูกค้ำเข้าพักโรงแรมที่สัมภาษณ์เชิงลึก

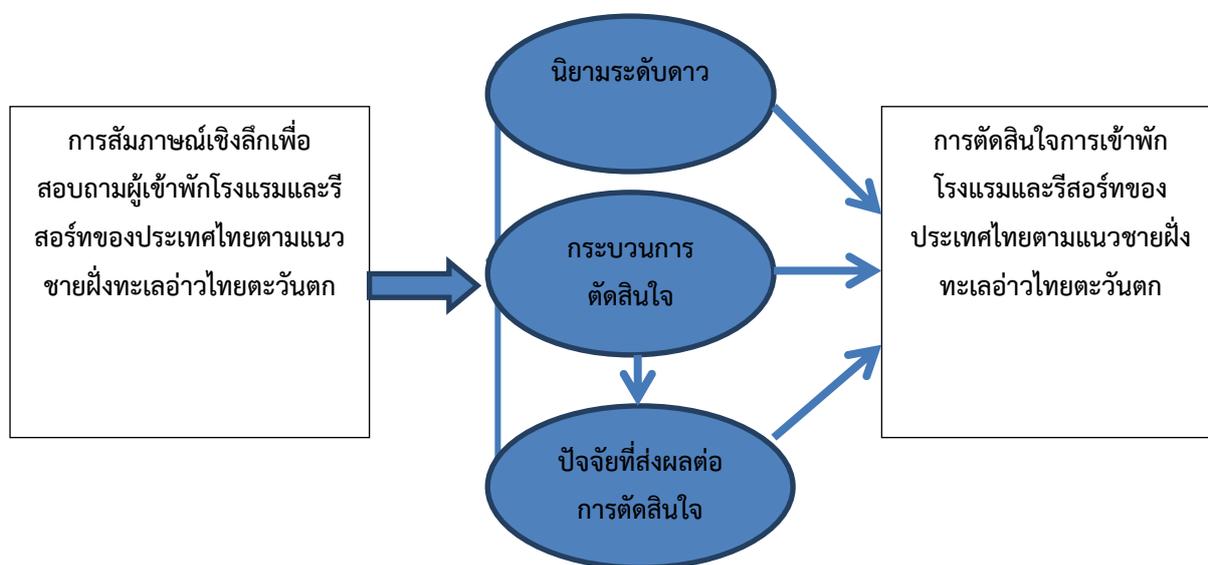
ระดับดาว	โรงแรมติดชายทะเล	จำนวนลูกค้ำที่ให้ข้อมูล	โรงแรมถนนกั้นฝั่งทะเล	จำนวนลูกค้ำที่ให้ข้อมูล
3 ดาว	โรงแรมในพื้นที่	3	โรงแรมในพื้นที่	3
	โรงแรมChain	3	โรงแรมChain	3
4 ดาว	โรงแรมในพื้นที่	2	โรงแรมในพื้นที่	2
	โรงแรมChain	2	โรงแรมChain	2
5 ดาว	โรงแรมในพื้นที่	1	โรงแรมในพื้นที่	1
	โรงแรมChain	1	โรงแรมChain	1
รวม		12		12

จากตารางเพื่อศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกลูกค้ำที่เข้าพักโรงแรมจำนวน 36 คน โดยแบ่งการสัมภาษณ์จากโรงแรมที่แยกตามระดับดาวเป็น 3 ระดับ ที่ลูกค้ำเข้าพักโรงแรมจะสังเกตจากระดับดาวโรงแรมที่เข้าพัก การแยกประเภทโรงแรม ระดับ 5 ดาวมี 39 โรงแรม ระดับ 4 ดาวมี 104 โรงแรม และระดับ 3 ดาวมี 461 โรงแรม (<http://www.agoda.com>) การแบ่งจำนวนการสัมภาษณ์เชิงลึกออกเป็น โรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาวและระดับ 5 ดาวทั้งโรงแรมติดชายทะเล และโรงแรมฝั่งถนนกั้นชายทะเล ทั้งผู้ประกอบการโรงแรมในพื้นที่ และโรงแรมที่เป็นชื่อจากต่างประเทศ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกสถานที่ละ 3 ราย กรณีระดับ 3 ดาว ระดับ 4 ดาว สถานที่ละ 2 ราย ระดับ 5 ดาว สถานที่ละ 1 ราย โดยในงานวิจัยในครั้งนี้จำกัดการสัมภาษณ์เฉพาะโรงแรม 3 ระดับ เนื่องจากให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมที่ตั้งใจมาเพื่อการท่องเที่ยวไม่รวมถึงกลุ่มสัมมนา กลุ่มมาในนามบริษัททัวร์การพิจารณาเข้าพักจากคุณลักษณะ

ของโรงแรมที่มีคุณสมบัติตามการตัดสินใจเลือกของลูกค้าตามปัจจัยการตัดสินใจเลือกของลูกค้าจากธุรกิจโรงแรมและราคาที่พักที่ต้องการเข้าพักนั่นเอง

นอกจากจำนวนการสัมภาษณ์เดี่ยวของแต่ละบุคคลที่แบ่งตามระดับดาวและรูปแบบของโรงแรมแล้ว ผู้วิจัยมีการวางแผนจัดทำการสัมภาษณ์กลุ่มเพื่อสรุปการพิจารณาระดับดาว การบริการและรูปแบบของโรงแรมในมุมมองของผู้เข้าพักคนไทยในการพิจารณาถึงนิยามของโรงแรมตามดาวต่างๆตามทัศนคติของผู้เข้าพัก กระบวนการตัดสินใจในการเลือกพัก และปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมตามระดับดาว ถึงแม้ผู้เข้าพักอาจไม่พิจารณาจากระดับดาวแต่การพูดคุยและการกล่าวถึงบริการจะเป็นมุมมองในการพิจารณาแยกรายละเอียดตามระดับการให้บริการตามทัศนคติของผู้เข้าพักเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปัจจัยกำหนดราคาที่พักที่เพิ่มสูงขึ้นตามปัจจัยการตัดสินใจเลือกพักที่พัก

รูปแบบการทำวิจัยในการสัมภาษณ์เชิงลึกจึงสามารถสรุปจากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักโรงแรมได้ดังนี้



ภาพที่ 1 รูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อกำหนดการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรม ข้อคำถามจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. คุณลักษณะของลูกค้า (Customer Characteristics Performance) ได้แก่ ด้านข้อมูลทั่วไป อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ภูมิภาค
2. สถานการณ์การตัดสินใจเลือกห้องพักจากมุมมองของผู้เข้าพัก พิจารณาจาก
 - 2.1 ด้านพฤติกรรมการเลือกที่พัก
 - 1) พักโรงแรมติดทะเล หรือไม่ติดทะเล ระดับดาว ลักษณะห้องพัก จำนวนวันพัก ระบบการชำระเงิน การยกเลิกการจอง ช่องทางการจอง
 - 2) ราคาที่พักต่อคืน สาเหตุที่เลือกโรงแรม วิธีการจองห้องพักมา จำนวนผู้เข้าพัก ใช้บริการในโรงแรมอะไรบ้าง
 - 2.2 ปัจจัยเลือกรับบริการเข้าพักโรงแรม
 - 1) ด้านโครงสร้างโรงแรม (Structure Attributes: S) คือ ลักษณะห้องพักมีผลต่อการตัดสินใจเลือกพัก อย่างไร ด้านสถานที่ มาตรฐานห้อง ประเภทห้อง วิวของห้อง

2) ด้านองค์ประกอบโรงแรม (Accessory Attributes: A) คือ การรับบริการของโรงแรมมีอะไรบางอย่างไว้ ระบบการจอง ความปลอดภัยของโรงแรม การร้องเรียน ภาพลักษณ์ ระดับดาว

3) ด้านสภาพแวดล้อมของโรงแรม (Neighborhood Attributes: N) คือ ทำเลที่ตั้งของโรงแรม คะแนนรีวิว ใกล้แหล่งท่องเที่ยว คุณสมบัติของผู้เข้าพัก คุณลักษณะพิเศษของผู้เข้าพัก ขนาดของกลุ่มผู้เข้าพัก ความจงรักภักดีของแบรนด์โรงแรม มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพัก ระบบเครือข่ายโรงแรม

3. การคาดหวังของลูกค้าต่อโรงแรมเข้าพัก (Expectation Utilities)

3.1 การพิจารณาข้อร้องเรียน การบริหารจัดการที่พึงประสงค์

3.2 การคาดหวังของลูกค้า การบอกต่อของลูกค้า การจงรักภักดีของลูกค้า ต่อราคาที่เหมาะสมจะจ่ายให้กับโรงแรมที่สามารถให้บริการตามความต้องการประมาณเท่าไร

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านตรวจสอบข้อมูลแหล่งข้อมูล ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560 - กุมภาพันธ์ 2561 สถานที่ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ โรงแรม 3 - 5 ดาวในเขตพื้นที่ชะอำ หัวหิน ปรานบุรี ผู้วิจัยทำการตรวจสอบแนวคิดและทฤษฎี นำมาตีความ โดยการค้นหาคำอธิบายจากปรากฏการณ์ที่ศึกษามาเชื่อมโยงข้อมูล โดยการจับคู่ประเด็นที่น่าสนใจเปรียบเทียบกับร่วมกับการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) (นิตยา ชูโต, 2551) ทั้งนี้สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

ผลการวิจัย

การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เข้าพักของโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตกให้สัมภาษณ์แบ่งตาม 1) โรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 11 แห่ง 12 คน ได้แก่ โรงแรมไอบิส 2 คน โรงแรมซีซั่นพาลาสหัวหิน โรงแรมแพนต์ หัวหินรีสอร์ท โรงแรมมิลาโนหัวหิน โรงแรมมายเวย์ ที่ละ 1 คน ซึ่งเป็นโรงแรมฝั่งถนนทางไม่เกิน 500 เมตรจากทะเล โรงแรมสายลม โรงแรมไฮอะเวย์ โรงแรมบ้านทะเลดาว โรงแรมบ้านราชดำเนิน โรงแรมชมวิว โรงแรมเนินชะเลปีชพรอนท์ บีชการ์เดนโอเดิ้ลหัวหินชะอำ ซึ่งเป็นโรงแรมฝั่งทะเล ที่ละ 1 คน 2) โรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 5 แห่ง จำนวน 8 คน ได้แก่ โรงแรมรอยัลพาวริลเลียน 2 คน โรงแรมไอเรสต์ โรงแรมจีหัวหินแอนด์มอลล์ ที่ละ 1 คน โรงแรมไอบิส ที่ละ 2 คน ซึ่งเป็นโรงแรมฝั่งถนนทางไม่เกิน 500 เมตรจากทะเล และโรงแรมริเจนท์บีชชะอำ โรงแรมอนันตศิลา ซึ่งเป็นโรงแรมฝั่งทะเล ที่ละ 1 คน 3) โรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง จำนวน 4 คน ได้แก่ โรงแรมอวานีรีสอร์ทแอนด์วิลล่า โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล ที่ละ 1 คน ซึ่งเป็นโรงแรมฝั่งทะเล และโรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล โรงแรมอนันตารีゾートแอนด์สปา ที่ละ 1 คน ซึ่งเป็นโรงแรมฝั่งถนนทางไม่เกิน 500 เมตรจากทะเล

1. ผลของวัตถุประสงค์ที่ 1 การกำหนดนิยามการให้ความหมายระดับดาว ตั้งแต่ 3 - 5 ดาว จาก การสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก จำนวน 24 คน โดยเลือกเฉพาะผู้เข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดนิยามระดับดาวของโรงแรมและรีสอร์ทที่สอดคล้องกับมาตรฐานโรงแรมระดับดาวของมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย กรมการปกครอง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์พบว่า การตีความของระดับ 3 ดาว ราคาห้องตั้งแต่ 1,000-2,500 บาท ห้องขนาดเล็ก มีชา กาแฟ บริการ ถ้าบางโรงแรมไม่มีชา กาแฟในห้องพักจะบริการบริเวณโรงแรม ตู้เย็นเล็ก ไม่มีไดร์เป่าผม ไม่มีโต๊ะวางของ ไม่มีราวตากผ้า มีปลั๊กไฟชาร์ตแบตเตอรี่หลายปลั๊ก หัวเตียงมีคอมไฟ ห้องน้ำไม่มีอ่างอาบน้ำ อุปกรณ์ในห้องอาบน้ำมียกเว้นแปรงสีฟัน ที่วีมีช่องให้ดูน้อย โรงแรมไม่มีบริการสปา นวด

ห้องอบไอน้ำ ห้องเขาวัวนำ อาหารเข้ามีให้เลือกน้อย ไม่มีเวลคัมดริง สระว่ายน้ำเล็กไม่เข้มงวดเรื่องชุดว่ายน้ำ ทั่วไปฟรีแต่เช้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

การตีความผู้พักโรงแรมระดับ 3 ดาว แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกห้องพักระดับ 3 ดาว ตามปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure characteristics: S) เทียบตามหลักมาตรฐานระดับดาวคือ 3 ดาว – รুমเซอร์วิส คือฟลิปท็อป ศูนย์ธุรกิจ ห้องจัดเลี้ยงประชุม พร้อมอุปกรณ์จำเป็น ห้องน้ำสาธารณะและคนพิการ ห้องไม่เล็กกว่า 18 ตารางเมตร ที่วี 14 นิ้ว พร้อมรีโมท ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียงกับเครื่องเขียน อ่างอาบน้ำ เครื่องทำน้ำร้อน เย็น หมวกอาบน้ำ สบู่ ยาสระผม แก้ว ผ้าเช็ดหน้า กระดาษชำระ ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย

แสดงสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมระดับ 3 ดาว ตามคุณลักษณะองค์ประกอบร่วม (Accessory characteristics: A)

จากการสัมภาษณ์พบว่า การตีความของระดับ 4 ดาว ราคาห้องพักจะอยู่ประมาณ 2,500-4,000 บาท เพิ่มขนาดห้องกว้างขึ้นสะดวกสบาย เตียงคิงไซด์ มีทีวีขนาดมากกว่า 20 นิ้ว มีชา กาแฟ บริการ รองเท้า ใส่เดินในห้อง รม หมอนสำรอง ผ้าคลุมอาบน้ำ มีอ่างอาบน้ำ ฟักบัวเรนเซาเวอร์ ห้องน้ำมีเพิ่มโลชั่น แปรงสี ฟัน มีผลไม้สดบริการฟรีในห้องพัก สภาพโรงแรมสระว่ายน้ำกว้าง อาหารเช้าแบบบุฟเฟ่อาหารหลายหลาย ชนิด สวยมากกว่าระดับ 3 ดาวบริการดีกว่า เช่น การอัพเกรดห้องพัก กรณีห้องที่จองมาเต็มหรือผิดพลาดการบริการจองห้อง เป็นต้น โรงแรมมีบริการสปา นวด บริการรถรับส่งชัตเติลบัส ล็อบบี้กว้าง ที่จอดรถเพียงพอ มีกิจกรรมของเด็ก คิด้สโชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การตีความผู้พักโรงแรมระดับ 4 ดาว แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกห้องพักระดับ 4 ดาว ตามปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure characteristics: S) เทียบตามหลักมาตรฐานระดับดาวคือ 4 ดาว การตกแต่งสถานที่ให้สวยงามน่าสนใจ ห้องพักกว้างกว่า 24 ตารางเมตร เตียงไม่เล็กกว่า 3.5 ฟุต ที่วี 20 นิ้วขึ้นไป เครื่องอำนวยความสะดวกครบครันในห้องอาทิ ตู้เย็น เครื่องชงกาแฟ เครื่องใช้ต่างๆ มีให้บริการเพิ่มเติมจาก 3 ดาว เช่น นวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุม

การวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์

“ตอนเช็คอินไม่มีเวลคัมดริงนะคะ..ในห้องไม่ใหญ่มาก มีทีวี ตู้เย็นเล็กไปหน่อย..มีกาแฟของบริการค่ะ กาต้มน้ำพร้อม..ห้องน้ำเป็นโซนแยกเปียกแยกแห้งแต่ไม่มีอ่างอาบน้ำ..อาหารเข้าบุฟเฟ่จะมีพอลสมควรพวกข้าวต้มขนมปัง แยม คอมเฟลค นมสด อเมริกนเบรคฟัสให้คนละ 1 เซ็ทนะคะ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 20)

“ไม่มีโต๊ะวางของ..ห้องมาตรฐานจะเล็กกว่า เดียงเดียว ที่วีจอแบน..ห้องน้ำเล็กๆ ไม่มีม่านกันน้ำส่วนเปียกแห้ง..สระว่ายน้ำใหม่ไม่ใหญ่มากพอเล่นขำๆ นะคะ..แถวสระทางโรงแรมจัดเป็นมุมบริการ ชา กาแฟ โอวัลตินไว้ให้ดื่มฟรี..” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 17)

“ห้องติดสระเลยราคา 2,300 บาท..ทุกห้อง..เห็นวิวสระหมดครับ..สระไม่ใหญ่...ที่พักระบาดเป็นโรงแรมเปิดใหม่...พื้นที่ห้องไม่ใหญ่มาก ที่วางของจะจำกัด.. ไม่มีราวตากผ้า..” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18)

“ห้องจะเป็นแบบนี้เป๊ะ ทั้งเตียงนอน หัวเตียง โคมไฟ ตู้เสื้อผ้า ห้องน้ำ ห้องพักไม่เล็กไม่ใหญ่.. แต่TV จะเล็กกว่าชาวบ้าน..” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“ระดับ 3 ดาว ราคา..2,500-3,000บาท..ห้องพักระบาด..อาหารเข้ามีให้เลือกน้อยมาก..สระว่ายน้ำเล็ก..ดีข้อเดียวเรื่องอินเตอร์เน็ต..โดยส่วนตัวถ้ายอมจ่ายราคาห้องพักแพงแลกกับบริการก็สบายใจ..” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 22)

การวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์

“..ได้บู้คห้องสแตนดาร์ด พนักงานจะอัพเกรดห้องให้ถือว่าบริการที่ประทับใจ..” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23)

“ห้องเนี่ยแบ่งออกเป็นห้องนอนกับห้องนั่งเล่นคะ ...ห้องน้ำก็ดีมากคะ สะอาดและมีของให้เราใช้ครบคะ เช่น แปรงสีฟัน หมวกคลุมผม คัดเติล บัด โลชั่น แชมพู..มีอาหารบุฟเฟ่ต์ตอนเช้าด้วยนะคะ มีหลากหลายอย่างให้เลือกทานคะ เช่น ซีเรียล ข้าวต้มไก่ สลัดบาร์ และอีกเพียบเลยคะ...”

“...มีที่จอดรถประมาณสามสิบคันได้ครับ..บริเวณล็อบบี้โรงแรมกว้างขวาง...ที่โรงแรมมี Shuttle Bus บริการด้วยนะครับ..ห้องนี้จะมีเตาไมโครเวฟให้อุ่นอาหาร..น้ำดื่ม ชา กาแฟ บริการให้ด้วยครับ..” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

“..ห้องพัก..ห้องน้ำแยกห้องแห้งเปียก มีสบู่ครีมอาบน้ำ มีชุดกาแฟ ชา มีน้ำให้ 2 ขวด ห้องมีระเบียบ ในตู้เสื้อผ้ารม 2 คัน..” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13)

แสดงสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมระดับ 4 ดาว ตามคุณลักษณะองค์ประกอบร่วม (Accessory characteristics: A)

“..พักห้องที่ติดสระน้ำ ห้องกว้างมาก สะอาด มีอ่างน้ำอุ่นตรงชานระเบียง ติดกับสระน้ำเลย ..มีรถรับส่งฟรี..อาหารเช้าเยอะ..มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เต็มครวแยกสวิตซ์”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)
 “บรรยากาศสงบร่มรื่นมีกลิ่นของดอกกล้วยไม้และดอกไม้หลากหลายทำให้บรรยากาศดูน่ารัก ห้องพักสะอาด สะดวกสบาย โรงแรมมีกิจกรรมต่างๆ เด็กชอบมาก ทั้งมินิกอล์ฟ ห้องสมุด ระบายสี ชิม้า..”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

จากการสัมภาษณ์พบว่า การตีความของระดับ 5 ดาว ราคาจะอยู่ประมาณ 10,000-45,000 บาท บริการดีมาก มีสิ่งอำนวยความสะดวก ครบครันใช้ผลิตภัณฑ์ที่ดี มีผลไม้สด พร้อมขนมเบเกอรี่ บริการฟรีในห้องพัก เตาไรต์ผ้า ที่รองรีดให้ด้วยและเครื่องชั่งน้ำหนัก ทำเลดีทะเล ถ้าเป็นโรงแรมเชน จะอยู่ระดับ 15,000-50,000 บาท ถ้ามีบริการเพิ่ม ทำเลเพิ่มน่าจะยอมรับการเพิ่มราคาละ 2,500-5,000 บาทมีครบครัน รวมถึงฟิตเนส ห้องอบไอน้ำ ห้องเซาว์น่า จากูซซี่ และห้องวิลล่าหรู สระว่ายน้ำทั้งแบบส่วนตัวและสระรวม 2 สระขึ้นไป มีคิสโซนิคมีกิจกรรมและของเล่นหลากหลาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การตีความผู้พักโรงแรมระดับ 5 ดาว แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกห้องพัก ระดับ 5 ดาว ตามปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure Characteristics: S) เทียบตามหลักมาตรฐานระดับดาวคือ 5 ดาว – มีความใกล้เคียงกับระดับ 4 ดาว อาจมีเพิ่มในส่วนของการให้บริการอื่นๆ อาทิ ฟิตเนส การตกแต่งที่สวยงามกว่า ห้องกว้างกว่า 30 ตารางเมตร เติงไม่ต่ำกว่า 4 ฟุต และอื่นที่หรูหรากว่า แสดงสภาพแวดล้อมภายในโรงแรม ระดับ 5 ดาว ตามคุณลักษณะองค์ประกอบร่วม (Accessory characteristics: A)

การวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์

“..โรงแรมสวย ดูดีมาก วิวสวยเพราะติดทะเล นั่งชิลที่สระว่ายน้ำได้ตลอด ห้องฟิตเนส อาหารเช้ามีหลากหลายให้เลือก ส่วนในห้องสะอาดกว้าง..ห้องน้ำมีทั้งฝักบัว&อ่างให้นอนแช่ ชอบamenity มีของใช้ในห้องน้ำใช้ของ L ‘Occitane มีเบเกอรี่ชิ้นเล็ก พร้อมผลไม้ ต้อนรับในห้อง ชาของเป็นของ TWG สิ่งอำนวยความสะดวกครบ มีเตาไรต์ผ้า ที่รองรีดให้ด้วยและเครื่องชั่งน้ำหนัก...ห้องพักตกแต่งหรูหราสะดุดตา..ห้องอาหารมีครบตามแบบฉบับโรงแรม 5 ดาว สำหรับครอบครัวที่มีเด็กๆร่วมทริป คิสส์คลับ (Planet Trekkers) ที่มีของเล่นหลากหลายและมีกิจกรรมให้เด็กได้เพลิดเพลิน..โรงแรมแวดล้อมไปด้วยสถานที่ท่องเที่ยว..”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“..พนักงานต้อนรับให้การบริการที่ดีมาก..มีเวลค์มดรีงมาเสิร์ฟ ในห้องซูฟีเรีย คิงเบด ภายในห้องกว้างมาก โซนอาบน้ำกับห้องสุขาจะแยกกันและอ่างอาบน้ำจะจัดวางอยู่ข้างนอก ผลิตภัณฑ์อาบน้ำจะใช้ของ L ‘Occitaneจากฝรั่งเศส เรียกได้ว่า สมระดับห้าดาวจริงๆรีสอร์ทแห่งนี้....”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“..ระดับ 5 ดาว ราคาจะอยู่ประมาณ 10,000-45,000 บาท บริการดีมาก มีสิ่งอำนวยความสะดวก ครบครัน ทำเลดีทะเล..ถ้าเป็นโรงแรมเชน จะอยู่ระดับ 15,000-50,000 บาท..”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 22)

2. วัตถุประสงค์ที่ 2 กระบวนการตัดสินใจเลือกที่พักโรงแรมระดับ 3-5 ดาวของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก พิจารณา 1) ขั้นตอนการตัดสินใจเลือกที่พักโรงแรมระดับดาวต่างๆ ได้แก่ การรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็นในการรับรู้ถึงความต้องการของตนเอง (Need recognition) จนเกิดการกระตุ้นความต้องการ 2) การหาข้อมูลและประเมินทางเลือก (Information and evaluation of alternatives) เมื่อผู้เข้าพักโรงแรมค้นหาข้อมูลต่างๆ อย่างเต็มข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ และทำการประเมินทางเลือก 3) ทำการตัดสินใจเลือกพัก (Purchase or selective decision) ขั้นตอนสุดท้ายคือ หลังจากเข้าพักโรงแรมที่พักมี 4) ความคาดหวังภายหลังใช้บริการแล้วว่าจะตอบสนองความต้องการในครั้งต่อไปหรือไม่ตามการประเมินความคาดหวังในการบริการในครั้งนีเพื่อพิจารณาเข้าพักในครั้งต่อไป (Post purchase feeling and expectation utilities) ได้ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการตัดสินใจเลือกวัตถุประสงค์ในการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก เดินทางเพื่อพักผ่อนในวันหยุดกับครอบครัว โดยสาเหตุในการเลือกพักโรงแรมจะให้ความสำคัญทำเลที่ตั้ง เดินทางสะดวก ใกล้แหล่งชุมชน ใกล้ทะเล วิวทะเล มีกิจกรรมสันทนาการพร้อมการบริการที่ดี โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นแรกการตัดสินใจเลือกที่พัก	การวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์
การรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็นในการรับรู้ถึงความต้องการของตนเอง (Need recognition) จนเกิดการกระตุ้นความต้องการ ได้แก่	“..เดี๋ยวนี้ถ้ามีบริการที่รวมลงไป ในราคาห้องเลยจะใช้บริการอันนั้น เช่น อาหารเช้าหรือรวมอาหารเช้าพร้อม หรือมีการบริการนวดสปา หรือพิดเนตที่เป็นบริการของโรงแรมจะใช้บริการกัน ใช้สระว่ายน้ำ มีไวไฟฟรี หรือเล่นคอมพิวเตอร์เน็ตฟรี ลงเช็คเมล์นั่งเล่นเพลินๆ เพื่อพักผ่อน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 22)
เงื่อนไขข้อมูลช่วยในการตัดสินใจ	“เลย์นัดเพื่อนมาแก้มือที่หัวหินครับ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11) “ที่พักเก๋มีสไตล์ของคนรักดนตรี อยากมาพักที่นี่ครับ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 19)
วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	“มาพักผ่อนกับครอบครัวมาหัวหินบ่อยคะ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5) “มาพักผ่อนบ่อยคะ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4) “มาพักผ่อนบ่อยครับ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3) “มาพักเพื่อทำงานส่งลูกค้า” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23)
มากับกลุ่มใด มากับกับใคร	“โสดครับ มาพักเป็นกลุ่มเพื่อนครับ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13) “โสดครับ มากับเพื่อนๆครับจะมาพักผ่อนเที่ยวกัน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

2.2 ขั้นตอนการประเมินทางเลือกที่พักโรงแรมจากบทสนทนาจะเห็นได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญต่อการบริการ การได้รับการบริการจากพนักงาน กิจกรรมส่งเสริมการขายด้านราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพการเข้าพัก เนื่องจากปรากฏพร้อมการแสดงทัศนคติแบบตรงไปตรงมา ที่ผู้ให้ข้อมูลนำไปพิจารณาร่วมกับลักษณะของห้องพัก เช่น การได้รับการอัปเดตหรือปรับระดับห้องพักให้หรูหรามากขึ้นในระดับราคาเดิมของห้องมาตรฐาน การลดราคาในฤดูกาลวันหยุดสุดสัปดาห์ การประเมินลำดับสุดท้ายคือ การพิจารณาชื่อเสียงของโรงแรมที่พัก ซึ่งการได้รับความเชื่อมั่นจากโรงแรมที่มีชื่อเสียงและมีระบบเครือข่ายให้บริการที่ได้มาตรฐานสากลเหมาะสมกับการเข้าพัก

ขั้นสองประเมินทางเลือกที่พัก	การวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์
การหาข้อมูลและประเมินทางเลือก (Information and Evaluation of Alternatives) เมื่อผู้เข้าพักโรงแรม ค้นหาข้อมูลต่างๆ อย่างเต็มข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ และทำการประเมินทางเลือก ได้แก่ มองมาตรฐานที่พักหาข้อมูลจากเว็บไซต์จองโรงแรม วิธีการจองระบบการจอง	“ครั้งนี้ตั้งใจมาเล่นสวนน้ำวานา นาวาคับ จึงหาที่พักเจอที่นี่” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18) “ห้องพัสดุหรูที่มาพร้อมสระว่ายน้ำกว้างๆ และห้องของเล่นคิลล์คลับสนุกๆ ผมจอง..” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7) “เราซื้อvoucherจากงานท่องเที่ยวมาคะ พร้อมอาหารเช้า ให้เตียงเสริมฟรีด้วยประทับใจคะ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4) “จองราคาโปรโมชั่น..โทรมาจองจ่ายหน้าเคาร์เตอร์ครับ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11) “จองมาทั้งหมดสองห้องครับแบบ Deluxe ห้องที่นี่ Type เริ่มต้น ก็แบบ Deluxe เลยครับ เนื่องจากช่วงเสาร์ที่ไป ลูกค้าค่อนข้างเยอะครับ แกรมมีกรู๊ปสัมมนาอีก เหลือแต่ห้องเตียงทวินครับ แต่รีเคสไปขอแบบเตียงเดี่ยว นื่องพนักงานเลยจัดการรวมห้องให้เป็นห้องเดี่ยว แล้วอัพให้ไปนอน ห้องแบบ Orchid Suite เลย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)
จองผ่านเว็บโรงแรม	“ผมจองห้องพักแบบสมาชิกแอดคอร์น่ะครับ เลยได้ราคาพิเศษตามราคาสมาชิก” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 24)
จองผ่านเอเจนท์และสมาชิกของโรงแรมในเครือ	“ราคาจองมาจากเอเจนท์..โอนผ่านเอเจนท์มาคะ เลยไม่ต้องทำอะไร พอมาถึงก็เช็คอินเข้าไปเลยคะ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14)

จองผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยว	“ซื้อจากงานการท่องเที่ยวแล้วจ่ายเงินจองมาเลยนะคะระบุวันเรียบร้อยแล้ว”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12)
จองทางเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต	“ระบบการจองสมัยนี้สะดวกมากจองทางเน็ต ไม่มีปัญหาการยกเลิกการจองเพราะเป็นกรณีน้อย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 22) “ตอนแรกครอบครัวเราเนียจองห้องแบบดีลักซ์คะ แต่พนักงานบอกว่าทางโรงแรมเปลี่ยนให้เป็นพรีเมียมคะคะ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

2.3 ขั้นตอนการตัดสินใจเลือกที่พักของผู้ให้ข้อมูลในการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก จากบทสนทนาในระดับดาวต่างๆ จะสรุปถึงการเลือกที่พัก จากระดับดาว จากการพิจารณาลักษณะห้องพัก และสภาพแวดล้อมของโรงแรมตามมาตรฐานดาวที่เข้าพัก ทำเลที่ตั้งที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว แหล่งชุมชน การเดินทางที่สะดวก และ และระบบเครือข่ายที่เป็นระบบเครือข่ายของโรงแรม จากการพิจารณาการบริการของพนักงานแบบประทับใจตามมาตรฐานการบริการที่ได้รับแต่ละระดับดาว

ขั้นสามการตัดสินใจเลือกพัก	การวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์
ทำการตัดสินใจเลือกพัก (Purchase or Selective Decision) การเลือกที่พัก จากระดับดาว จากการพิจารณาลักษณะห้องพัก และสภาพแวดล้อมของโรงแรมตามมาตรฐานดาวที่เข้าพัก ทำเลที่ตั้งที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว แหล่งชุมชน การเดินทางที่สะดวก และ และระบบเครือข่ายที่เป็นระบบเครือข่ายของโรงแรมจากการพิจารณาการบริการของพนักงานแบบประทับใจตามมาตรฐานการบริการที่ได้รับแต่ละระดับดาว	“ห้อง Type Lagoon Pool Villa มาพักสองคืนคะ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5) “มาพักคืนเดียวคะ ห้องสตูดิโอ 3000 บาทคะ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12) “ผมอยู่ห้องแบบ Pool side”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11) “ผมจองห้องพักแบบ Double Standard room”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8) “ผมจองมาให้ห้อง Villas จะต้องนั่งรถก็ไปเช็คอิน”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7) “ห้องPremier pool terrace ที่เคยมาใช้บริการนะคะ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4) “ราคาห้องละ 6,500 บาทต่อคืน พร้อมอาหารเช้า”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3) “มาพักห้องซูพีเรีย”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6) “พอผมเข้ามาเค้าบุ้คห้องเดิมที่ผมเคยพักให้เลย”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23)
เลือกจากราคาประเมินตามสิ่งอำนวยความสะดวก	“มา6 คน จอง 3 ห้องมาตรฐาน 1,600 คับพัก 2 คืน”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13) “..ลองจองพักดูครับตกประมาณคืนละ 2พันนิดๆ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 19) “..เว็บห้องดีดีสระเลยราคา 2,300 บาทรวมอาหารเช้า..”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18) “ราคาห้องละ 3,000 บาทต่อคืน พร้อมอาหารเช้า 2 คืน..”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)
เลือกตามความประทับใจบริการที่ได้รับ	“พออัฟเกรดห้องให้แฟนผมดูจะประทับใจนะครับ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 24) “ตกลงได้อัฟเกรดเป็นห้องพรีเมียมคะ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9) “จองห้องการ์เด้นแอร์ริวได้อัฟ Pool View แบบ2นอน”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)
เลือกตามรีวิวทางอินเทอร์เน็ต	“จองห้อง Garden View มี 2 ห้องนอน..”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15) “จองเข้าพักที่นี้ 1 คืน 2 ห้องคะ จองอย่างรวดเร็ว”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 17) “ตัดสินใจเดินทางมากะwalk in เข้ามาเลย”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 20)
เลือกตามทำเลที่ตั้งของที่พัก	“ห้องอยู่ไกลทะเลของดีเลยไม่เห็นทะเลซักคืบ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 21) “ที่พักรู้สึกดีตอนใหญ่เลยหัวหินมาประมาณ 4-5 กิโลเมตร..ไม่ติดทะเล สระว่ายน้ำ ส่วนราคาถูกห้อง 500 กว่าบาท รวมอาหารเช้า..”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16) “มาพักเป็นแบบห้อง Superior อยู่ข้างสระว่ายน้ำเลยคะ..”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14)

2.4 ขั้นตอนพฤติกรรมคาดการณ์การใช้บริการในอนาคตของผู้ให้ข้อมูล จากบทสนทนาทำให้สรุปว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลในระดับดาว ต่างๆ ได้รับการตอบรับจากการบริการที่ดี และปรารถนาที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งเมื่อมีโอกาสมาท่องเที่ยวในชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก จากความประทับใจในการ

รับบริการครั้งก่อนหน้า มีเพียงระดับ 3 ดาวที่คาดหวังการบริการมากแต่ได้รับการบริการที่ไม่ประทับใจจะเลือกที่จะพิจารณาการเลือกพักโรงแรมระดับ 3 ดาวที่ให้บริการที่ดีกว่า และอีกสาเหตุหนึ่งต้องการหาประสบการณ์ใหม่ๆในโรงแรมอื่นๆที่คาดหวังถึงระดับดาวที่มีมาตรฐานที่ดีกว่าเดิม

ขั้นสี่ความคาดหวังภายหลังการเข้าพัก	การวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์
พิจารณาการใช้บริการแล้วว่าจะ	“โรงแรมที่มีการบริการที่ดีเยี่ยม ที่พักดี ริมทะเล ราคาเหมาะสม มีที่จอดรถ
ตอบสนองความต้องการในครั้งต่อไป	สะดวกสบาย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 22)
หรือไม่ตามการประเมินความคาดหวังใน	“ถ้ากลับมาพักอีกต้องได้ราคาโปรโมชั่นนะค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)
การบริการในครั้งนี่เพื่อการพิจารณาเข้า	“หวังจะได้กลับมาพักอีกเมื่อมีโอกาสครับ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)
พักในครั้งต่อไป (Post Purchase	“โรงแรมอื่นที่ยังไม่เคยพัก ความแปลกใหม่สวยทันสมัยไปค่ะ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)
Feeling and Expectation Utilities)	“ไม่ติดทะเลแค่นี้ใกล้แหล่งชุมชน เดินทางสะดวก บริการดีก็พร้อมจะมาพักอีก
	ครับ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23)
ได้รับการตอบรับการบริการที่ดี	“มาพักกับราคาห้องดีทะเลรับได้ค่ะ อยากจะพามาพักอีกค่ะ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12)
ปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	“ชอบๆ ครั้งที่ 2 แล้วครับมีครั้งที่ 3 แน่นอน”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11)
	“พักครั้งแรกที่นี้ก็ประทับใจนะค่ะ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)
คาดหวังการบริการในครั้งต่อไป	“คาดหวังราคาห้องพักไม่แพง..”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18)
	“คาดหวังคือทำเลอยู่แล้วเดินทางสะดวกใกล้แหล่งท่องเที่ยว ..”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 19)
ต้องการหาประสบการณ์ใหม่ๆในโรงแรม	“ชอบเปลี่ยนๆโรงแรมที่อื่นดูนะ ที่ราคาเหมาะสมกับที่ติดทะเล บรรยากาศดี บริการ
อื่นๆในระดับดาวที่ดีกว่าเดิม	ดีเป็นกันเอง อะไรๆในโรงแรมมีพร้อมให้ เช่น ต้องมีอาหารเช้า มีสระว่ายน้ำ
	สพานวด รวมไปถึงราคาจะดีมากไม่ต้องมาจ่ายเพิ่ม ถ้าสะอาด โรงแรมใหม่ก็สนใจ
	ค่ะ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)
คาดหวังการปรับปรุงการบริการครั้ง	“คาดหวังการแก้ไขทุกอุปกรณ์ที่เปลี่ยนแปลง น้ำพักบัวแรง ความปลอดภัยที่พอจะ
ถัดไปเพื่อมาใช้บริการ	ปรับปรุงได้ ราคาหลักร้อย ใกล้แหล่งชุมชน ถึงไม่ติดทะเลแต่เดินทางสะดวกเข้าถึง”
	(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16)

3. วัตถุประสงค์ที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก พบว่าจากบทสนทนาของผู้ให้ข้อมูลใช้หลักการกำหนดกระบวนการตัดสินใจเลือกที่พัก การใช้วิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ เมื่อผู้ให้ข้อมูล กล่าวถึง พิจารณาทำเลที่ตั้งของโรงแรมเป็นลำดับแรก ทั้งบทสนทนาที่บ่งชี้ถึงวิวทะเลสวยงาม ติดทะเล ทำเลใกล้แหล่งท่องเที่ยว แหล่งชุมชนหรือการเดินทางที่สะดวกมีรถโดยสารสามารถเดินทางไปถึงแหล่งท่องเที่ยวสำคัญๆ ของการท่องเที่ยวตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง	การวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์
ทำเลติดทะเลชายฝั่งทะเลอ่าวไทย	“. โรงแรมทำเลติดทะเล วิวสวย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 22)
ตะวันตก วิวสวย ติดทะเล ใกล้แหล่ง	“ชายหาดบริเวณนี้เรียกว่าสวยงามไม่แพ้ที่ไหนๆในเมืองหัวหินใกล้สถานที่
ท่องเที่ยว เดินทางสะดวก	เที่ยวมากมายโดยไม่ต้องใช้รถ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)
ทำเลใกล้ตัวเมือง ติดถนน ถึงแม้จะไม่ใกล้	“โรงแรมอยู่ฝั่งไปแหล่งชุมชนหัวหิน ดีมากเลยนะ ไม่ไกล แต่ไม่ติดทะเล”(ผู้ให้
ทะเล	ข้อมูลคนที่ 9)

ปัจจัยที่สำคัญลำดับสองคือ เมื่อบทสนทนาให้ความสำคัญกับ ลักษณะการชื่นชมขนาดห้องพัก ความทันสมัย ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในห้องและสภาพแวดล้อมรอบๆ โรงแรม บ่งชี้ถึงระดับ ดาว มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกห้องพักเป็นอันดับต้นๆ เมื่อพิจารณาการค้นหาข้อมูลเบื้องต้นของโรงแรม ที่มักจะหากันจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตและมองที่ระดับดาว รูปภาพที่เห็นเพื่อมองถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ความทันสมัยและความใหม่ของโรงแรม

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามระดับดาว
ระดับ 5 ดาว 5 ดาว – มีความใกล้เคียงกับระดับ
4 ดาว อาจมีเพิ่มในส่วนของการให้บริการอื่นๆ
อาทิ พิทเนส การตกแต่งที่สวยงามกว่า ห้องกว้าง
กว่า 30 ตารางเมตร เพียงไม่ต่ำกว่า 4 ฟุต และอื่น
ที่หรูหรากว่า

4 ดาว – การตกแต่งสถานที่ให้สวยงามน่าสนใจ
ห้องพักกว้างกว่า 24 ตารางเมตร เพียงไม่เล็กกว่า
3.5 ฟุต ทีวี 20 นิ้วขึ้นไป เครื่องอำนวยความสะดวก
ครบครันในห้อง อาทิ ตู้เย็น เครื่องชงกาแฟ
เครื่องใช้ต่างๆ มีให้บริการเพิ่มเติมจาก 3 ดาว เช่น
นวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุม

3 ดาว – รมเซอร์วิส คือฟี่ซีออป ศูนย์ธุรกิจ ห้อง
จัดเลี้ยงประชุมพร้อมอุปกรณ์จำเป็น ห้องน้ำ
สาธารณะและคนพิการ ห้องไม่เล็กกว่า 18 ตาราง
เมตร ทีวี 14 นิ้ว พร้อมรีโมท ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง
กับเครื่องเขียน อ่างอาบน้ำ เครื่องทำน้ำร้อนเย็น
หมวกอาบน้ำ สบู่ ยาสระผม แก้ว ผ้าเช็ดหน้า
กระดาษชำระ ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย

การวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์

“ดูห้องมาตรฐานของเค้า..ขึ้นชื่อว่า 5 ดาวถือว่าให้ได้แบบนี้ก็พอใจ
แล้วค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ผมว่าคุ้มกับระดับดาว..ห้องอาหารมีครบตามแบบฉบับโรงแรม5
ดาว”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“ขนาดพอดีๆ น่าจะสัก 40 ตารางเมตรได้ ห้องสะอาด ห้องน้ำขนาด
ใหญ่ มีเรนชาเวออร์ แยกโซนเปียกแห้ง และชักโครกแบบสี่เหลี่ยมคาง
หมู”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

“ห้องกว้างขวางมาก สะอาด พนักงานต้อนรับดีมาก คุ้มค่ากับเงินที่
จ่าย และเหมาะสำหรับการพักผ่อนมากๆ สระน้ำสวยดี อาหารเช้า
อร่อยใช้ได้ค่ะ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“ใช้บริการห้องพัก..บริการอาหารเช้าพอใช้ได้ ห้องน้ำไม่มีอ่าง แต่
แยกห้องแห้งเปียก มีสบู่อบอุ่น มีอุปกรณ์พร้อมชุดกาแฟ ชา มี
น้ำให้ 2 ขวด ห้องมีระเบียงในตัวเสื้อผ้า 2 คัน มีหมอนสำรองให้
ด้วยครับ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13)

“ห้องน้ำ มีน้ำดื่ม ชา กาแฟ บริการให้ด้วยครับ มีผลไม้สดวางให้ทาน
ฟรีด้วยนะครับ แล้วจากห้องนอนสามารถชมวิวเมืองหัวหิน และวิว
ทะเลได้ครับ มีโต๊ะทำงาน ตู้เสื้อผ้ามีผ้าคลุมอาบน้ำ ห้องกว้างมาก
ครับ ห้องน้ำจะกว้างแยกอ่างอาบน้ำ กับฟักบัวเรนชาเวออร์”(ผู้ให้
ข้อมูลคนที่ 10)

“อยากให้อัพเป็น 4 ดาวได้แล้ว ด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกที่ให้กับลูกค้า” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 21)

“ห้องก็กะทัดรัดดีครับ ได้เตียงคู่ ทีวีจอแบบ32นิ้ว เครื่องเล่นดีวีดี
ตู้เย็น ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง ตกแต่งทุกห้องด้วยเครื่องดนตรีห้องที่
พักตกแต่งด้วยกีตาร์ มีตู้เซฟ มุมกาแฟ ชา มีระเบียง ห้องน้ำก็
อุปกรณ์ครบครับไม่มีอ่างอาบน้ำห้องน้ำแยกเปียกแห้งไม่ใหญ่มาก
”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 19)

“ภายในห้องมีเครื่องเล่น DVD พร้อมแผ่นหนังให้ดูด้วยค่ะ ห้องไม่
ใหญ่มาก อุปกรณ์ครบพอควร พวกเครื่องอาบน้ำสบู่อบอุ่น ห้องน้ำ
สะอาด ไม่มีอ่างแต่แยกห้องเปียก แห้ง อาศัยไปเล่นน้ำสระนะค่ะ มี
ระเบียงเล็กๆนั่งเล่นพอนั่งเล่นได้”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12)

ลำดับปัจจัยสุดท้ายคือ ระบบเครือข่ายของโรงแรมหรือไม่มีระบบเครือข่ายของโรงแรม ที่บ่งชี้ถึง มาตรฐานของห้องพักของระบบเครือข่ายโรงแรมที่จะช่วยให้การตัดสินใจเลือกพักได้รวดเร็วมากขึ้น เนื่องจาก ระบบเครือข่ายโรงแรมมีมาตรฐานทุกที่ของเครือข่ายโรงแรม จะช่วยให้ง่ายต่อการตัดสินใจ เมื่อพิจารณาจาก บทสนทนาความคาดหวังการเลือกโรงแรมครั้งต่อไปเมื่อตั้งคำถามว่า ระบบเครือข่ายมีผลต่อการตัดสินใจ เมื่อ

ขาดการประทับใจในโรงแรมไม่มีระบบเครือข่ายของโรงแรมต่อการบริการจะหันกลับไปใช้ระบบเครือข่าย อีกกรณีที่เลือกคือ เมื่อมีการจัดส่งเสริมการขายห้องพักให้เป็นทีพอใจ

ปัจจัยด้านทำเลเครือข่ายโรงแรม	การวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์
ระบบเครือข่ายโรงแรมแสดงถึง มาตรฐาน	“ไปมาแบบ แมริออทและsheraton จะ ชอบมากกว่า” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)
การให้บริการและรูปแบบการตกแต่ง	“โรงแรมแบบ Chain แปรนตร์มาตรฐานเหมือนกันทุกที่” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 22)
โรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกตาม	“..เป็นเซน ทุกๆครั้งที่ไปพักรู้สึกประทับใจตลอด” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)
ระบบเครือข่ายโรงแรมเดียวกัน	“..เป็นเซน แล้วมีบริการได้มาตรฐานของเค้า” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)
	“เป็นภาพลักษณ์พวกไม่chain และบริการเป็นกันเอง”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23)
	“เค้ามีมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

จากการสัมภาษณ์ยังพบอีกว่าปัจจัยที่เพิ่มเติมจากที่ได้ทำการสัมภาษณ์ในบทสนทนากล่าวถึงปัจจัยด้านความใหม่ของโรงแรม ไม่น้อยไปกว่าระบบเครือข่ายโรงแรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านความใหม่ของโรงแรม	การวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์
ปัจจัยด้านความเก่าใหม่ของโรงแรมจาก	“โรงแรมใหม่ก็สนใจคะ”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)
การสัมภาษณ์มีบทบาทต่อการตัดสินใจใน	“ส่วนตัวไม่เน้น Chain โรงแรมทำเลดีทะเล วิวสวย โรงแรมใหม่” (ผู้ให้
การเข้าพักโรงแรมจากการถอดข้อความ	ข้อมูลคนที่ 22)
เพื่อนำมาสู่การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการ	“ห้องพักมีความเก่า..” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13)
พิจารณาการเลือกเข้าพักโรงแรมและรี	“โรงแรมค่อนข้างจะใหม่..สมัยนี้เวลาเราดูรีวิว หรือรูปภาพก็ดูที่ใหม่” (ผู้ให้
สอร์ทตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทย	ข้อมูลคนที่ 10)
ตะวันตก ซึ่งมีความต้องการความใหม่ของ	“เป็นโรงแรมแรกๆในหัวหิน 38 ปี ราคาไม่สูง..”(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)
โรงแรมไม่เกิน 5 ปี	“ผู้ดีวส์กับที่นี้มากกว่า 5 ปี.. ใหม่ บริการดี” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23)

บทวิเคราะห์

1. ที่พักโรงแรมระดับ 3-5 ดาว และมีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างโรงแรมระดับดาวต่างๆ ในมุมมองของผู้เข้าพักคนไทย ร่วมกันกำหนดมุมมองการนิยามโรงแรมระดับดาวต่าง ๆ ตามมุมมองของผู้เข้าพัก และการได้แบ่งแยกนิยามของโรงแรมระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาวแบ่งลดหลั่นกันตามการให้บริการของพนักงาน ลักษณะของพนักงานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก การตกแต่งโรงแรม สภาพแวดล้อมของโรงแรม ทำให้แยกความแตกต่างของระดับดาวได้ใกล้เคียงกับระดับดาวมาตรฐานที่มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย กรมการปกครอง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2. กระบวนการตัดสินใจเลือกที่พักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งอ่าวไทยตะวันตกของผู้เข้าพักชาวไทย มีขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความต้องการของผู้เข้าพักชาวไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อมาพักผ่อน ท่องเที่ยวในวันหยุด ผ่อนคลายความตึงเครียดและลดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน สอดคล้องกับ สุรภี พงษ์พานิช (2556); ดนุชา ฐานะ, อินทิรา เจริญชัยชนะวงศ์ และระชานนท์ ทวีผล (2559) ขั้นตอนที่ 2 ค้นหาข้อมูลและขั้นตอนที่ 3 ประเมินทางเลือก พบว่ามีการค้นหาข้อมูลที่พักโรงแรมและรีสอร์ทตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตกของประเทศไทย จากอินเทอร์เน็ตตามเว็บไซต์อย่างสมบูรณ์ทั้งพิจารณาระดับดาว คะแนนรีวิว ทำเล และรูปภาพลักษณะห้อง และบริเวณบรรยากาศของโรงแรม เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกพัก เพื่อการเปรียบเทียบโรงแรมและระดับราคา แตกต่างกับของ ดนุชา ฐานะ, อินทิรา เจริญชัยชนะวงศ์ และ ระชานนท์ ทวีผล (2559) ที่ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงเว็บไซต์ แตกต่างกับ ก่อพงษ์

บุญการ (2550) ที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการ และแตกต่างกับดนูชา ฐานะ, อินทิตรา เจริญชัยชนะวงศ์ และระชานนท์ ทวีผล (2559) ที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์การใช้บริการมาก่อนกับคนรู้จัก ขึ้นตอนที่ 4 ขั้นตอนสุดท้าย ความคาดหวังต่อการบริการครั้งต่อไป พบว่าผู้เข้าพักจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง กรณีที่ประทับใจการให้บริการ คุณภาพบริการ หากผู้เข้าพักประทับใจในบริการตามมาตรฐานของระดับดาวตามมุมมองที่ผู้เข้าพักประเมินคํ่ากับราคาที่พักที่ย่อมง่าย

3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกที่พักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งอ่าวไทยตะวันตก พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง สอดคล้องกับทฤษฎีตามคุณลักษณะของโรงแรมด้านสภาพแวดล้อมของโรงแรม (Neighborhood attributes: N) คือ ทำเลที่ตั้งของโรงแรม ปัจจัยด้านระดับดาวตามมุมมองของผู้เข้าพักและปัจจัยด้านระบบเครือข่ายโรงแรมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก สอดคล้องกับทฤษฎีตามคุณลักษณะของโรงแรมด้านโครงสร้างโรงแรม (Structure attributes: S) คือ ลักษณะห้องพักมีผลต่อการตัดสินใจเลือกพัก ด้านสถานที่ มาตรฐานห้อง ประเภทห้อง วิวของห้องและด้านองค์ประกอบโรงแรม (Accessory attributes: A) คือ การรับบริการของโรงแรม ระบบการจอง ความปลอดภัยของโรงแรม การร้องเรียน ภาพลักษณ์ของโรงแรม อีกปัจจัยหนึ่งคือ ความใหม่และเก่าของโรงแรมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักที่พัก ในด้านโครงสร้างของโรงแรม

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก เพื่อค้นหาปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจเลือกพัก เพื่อนำไปใช้ในการวิจัยความเต็มใจจะจ่ายที่พักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก ตามปัจจัยที่ตัดสินใจเลือกพักกว่าจากสามารถจ่ายค่าที่พัก ณ ระดับราคาเท่าไรตามปัจจัยระดับดาว ทำเลที่ตั้งและระบบเครือข่ายโรงแรม

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสัมพันธ์ โดยวิเคราะห์เนื้อหาจากบทสนทนา และการเสวนากลุ่ม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเชิงปริมาณถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักโรงแรมและรีสอร์ทของประเทศไทยตามแนวชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตะวันตก

เอกสารอ้างอิง

- ก่อพงษ์ บุญการ. (2550). พฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักในอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (ปริญญาานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- โชติพัฒน์ ศรีธนิตเกียรติ. (2548). พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (ปริญญาานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ดนูชา ฐานะ, อินทิตรา เจริญชัยชนะวงศ์ และระชานนท์ ทวีผล. (2559). กระบวนการตัดสินใจเลือกที่พักโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวสุขภาพสตรีวัยทำงานชาวไทยในเขตภาคกลาง กรณีศึกษาเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา, 99-113.
- นิตา ชูโต. (2551). วิจัยเชิงคุณภาพ พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: พรินไพร.

- สุรณี พงษ์พานิช. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมระดับ 3 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2556. 4 เมษายน 2556. 418-425.
- Andersson, F. (2013). **Determining room rates in Sweden-A Hedonic prices approach of The Stockholm Hotel market.** (Master Thesis, School of Economics and Management, Department of Economics, Lund University).
- Doyle, J., & Thomason, R. H. (1999). Background to qualitative decision theory. **AI Magazine**, 20, 55-80.
- Goodwin, P., & Wright, G. (1998). **Decision analysis for management judgement.** Chichester, England: John Wiley & Sons.
- Hastie, R., & Dawars., R. M. (2000). **Rational choice in an uncertain world: the psychology of Judgement and decision making.** Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hoch, Kunreuther, & Gunther, R. E. (2001). **What on making decisions.** New York: John Wiley & Sons.
- Kang, S. S., Okamoto, N., & Donovan, H. A. (2004). Service quality and its effect on customer satisfaction and customer behavioral intentions: Hotel and ryokan guests in Japan. **Asia Pacific Journal of Tourism**, 9(2), 189-202.
- Kay, J. (2002, August 20). Beware the pitfalls of over-reliance on rationality: attempting to shoehorn complex decisions into the framework of classical theory can be a mistake. **The Financial Times**, 9.
- Oliveira, A. (2007). A discussion of rational and psychological decision-making theories and models: the search for a cultural-ethical decision-making model. **Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies**, 12, 12-17.
- Rubinstein, A. (1998). **Modeling Bounded Rationality.** Cambridge, MA: The MIT Press.
- Thrane, C. (2005). Hedonic price models and sun-and-beach package tours: the norwegian case. **Journal of Travel Research**, 43, 302-308.
- _____. (2007). Examining the determinants of room rates for hotels in capital cities: the oslo experience. **Journal of Revenue and Pricing Management**, 5, 315-323.