

ปัจจัยสำคัญในการเลือกเข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์
จังหวัดนครสวรรค์

Important Factors: the 3-Star Hotel Choosing in Mueang Nakhon Sawan,
Nakhon Sawan Province

กิติพิเชษฐ์ ฐูปบูชา¹ สุรพงษ์ วิริยะ²

Kitiphichet Thoopbucha, Surapong Wiriya

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว 2) เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเข้าพักในโรงแรม งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าพักโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และเพียร์สันไคสแควร์

ผลการศึกษา พบว่า 1) พฤติกรรมการเข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าพักในโรงแรม ในรอบ 1 ปี ส่วนใหญ่เข้าพักในโรงแรมประมาณ 1-3 ครั้งต่อปี เหตุผลที่เข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ ส่วนใหญ่เข้าพักเพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว ช่องทางที่ทำให้รู้จัก/เข้าพักในโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ส่วนใหญ่ รู้จักโรงแรมจากสื่ออินเทอร์เน็ต การกำหนดค่าใช้จ่ายในการเข้าพักในโรงแรม ส่วนใหญ่ กำหนดราคาไว้ที่ช่วงระหว่าง 500-700 บาท/คืน การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมเดิมในครั้งต่อไป ส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่กลับมาพักโรงแรมที่เดิม/ยังไม่แน่ใจ 2) ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พิจารณาจากความสะอาดของห้องพักและความปลอดภัย และ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับ ความสะอาดของห้องพัก ความปลอดภัย ราคาถูกกว่าโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน ความสวยงามของโรงแรม/บรรยากาศ และการให้บริการ/แนะนำการท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ (Keywords) : ปัจจัยการเลือกพักโรงแรม; พฤติกรรมการเข้าพักโรงแรม

Abstract

The research aimed to investigate 1) behavior of staying in the 3-star hotels, 2) important factors in choosing hotel services in Mueang Nakhon Sawan, Nakhon Sawan province affecting decision behavior for hotel staying. This research was quantitative research. The sample group consisted of 385 guests of the 3-star hotels in Mueang Nakhon Sawan, Nakhon Sawan province. Statistics used in data analysis include frequency, percentage, and Pearson chi-square.

Received: 2024-04-22 Revised: 2024-05-03 Accepted: 2024-05-06

¹ คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา. Faculty of Administrator and Management, Chaopraya University. E-mail: kitiphichet.t@cpu.ac.th

² คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา. Faculty of Science and Technology, Chaopraya University. E-mail: surapong.w@cpu.ac.th

The results showed that 1) for the behavior of staying in the 3-star hotels of the sample group, regarding the frequency of staying in hotels in one year, most spent approximately 1-3 times per year. A reason for staying at the hotels in Mueang Nakhon Sawan district was for relaxation/tourism. The internet media was a channel for them to access the hotel information and choose the hotel to stay. The cost of staying in most hotels was set at a range between 500-700 baht per night. Most did not want to stay and were not certain at the same hotels. 2) For important factors in choosing the hotel services in Mueang Nakhon Sawan District, the service users mainly considered the cleanliness of the room and safety. Also, it was found that there was a relationship between the respondent's occupations and personal factors. Occupation had no relationship with room cleanliness, safety, cheaper than other hotels at the same level. The beauty of the hotel/atmosphere and provisions of the services/tourism advice were at the significance level of 0.05

Keywords: factors in choosing a hotel; hotel staying behavior

บทนำ (Introduction)

จังหวัดนครสวรรค์เป็นเมืองโบราณซึ่งสันนิษฐานว่าตั้งขึ้นในสมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี โดยมีปรากฏชื่อในศิลาจารึกเรียกว่า เมืองพระบาง เป็นเมืองหน้าด่านสำคัญในการทำศึกสงครามมาทุกสมัย ตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย กรุงธนบุรี จนถึงกรุงรัตนโกสินทร์ ตัวเมืองดั้งเดิมตั้งอยู่บริเวณเชิงเขาขาด(เขาฤๅษี) จรดวัดหัวเมือง (วัดนครสวรรค์) ยังมีเชิงเนินดินเป็นแนวปรากฏอยู่ เมืองพระบาง ต่อมาได้เป็น เมืองขอนแก่น เพราะตัวเมืองตั้งอยู่บนฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา และหันหน้าเมืองไปทางแม่น้ำซึ่งอยู่ทางทิศตะวันออกทำให้แสงอาทิตย์ส่องเข้าหน้าเมืองตลอดเวลา แต่ภายหลังได้เปลี่ยนเป็น เมืองนครสวรรค์ เป็นศุภนิมิตอันดี แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประเพณีและศาสนา ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาว ต่างประเทศเดินทางมาเที่ยวจังหวัดนครสวรรค์เป็นจำนวนมาก จังหวัดนครสวรรค์ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด (สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์, 2566) การพัฒนาการท่องเที่ยวมีปัจจัยอื่นๆ เช่น ให้บริการนักท่องเที่ยวด้านโรงแรมและห้องพักสามารถรับนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอความน่าสนใจและสามารถดึงดูดความสนใจทำให้เกิดการใช้จ่ายใช้สอยเพิ่มมากขึ้น การบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ และกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง ดังนั้นควรมีการรณรงค์ปลูกฝังให้เกิดจิตสำนึกที่ดีตลอดจนอบรมความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ โรงแรม ที่พัก และร้านอาหาร ให้ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต และจำหน่ายสินค้าในราคาที่เป็นธรรม เพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดอีก (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครสวรรค์, 2566)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศจึงส่งผลให้ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นเป็นลำดับในช่วงปี 2565-2567 โดยคาดว่าในปี 2565 ธุรกิจจะยังฟื้นตัวได้เล็กน้อย เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติยังคงกลับมาไม่มากนัก โดยเฉพาะจากจีนที่ยังคงเผชิญอุปสรรคจากนโยบาย Zero-COVID ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวลงจากผลของสงครามรัสเซีย-ยูเครน แต่คาดว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเติบโตในอัตราเร่งขึ้นในช่วงปี 2566-2567 และฟื้นตัวกลับมาอยู่ในระดับใกล้เคียงกับช่วงก่อน COVID-19 (38-40 ล้านคน) ได้ในปี 2568 ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยว

ไทยมีแนวโน้มฟื้นตัวต่อเนื่องจากมาตรการกระตุ้นตลาดท่องเที่ยวในประเทศ ด้านอุปทานคาดว่าผู้ประกอบการโรงแรมรายใหญ่จะยังคงขยายการลงทุนต่อเนื่อง ทำให้อัตราเข้าพักทั่วประเทศมีแนวโน้มยังอยู่ในระดับต่ำเฉลี่ยที่ 45% ในปี 2565 ก่อนจะปรับขึ้นเป็น 55% ในปี 2566 และ 65% ในปี 2567 ซึ่งโดยภาพรวม ธุรกิจโรงแรมทุกพื้นที่จะยังคงแข่งขันรุนแรง จากภาวะอุปทานส่วนเกินสูง (พุทธชาติ ลุนคำ, 2566) เหตุผลที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบการท่องเที่ยวในประเทศไทยคือ การนำเที่ยวมีราคาถูกและคุณภาพดี สินค้าของประเทศไทยมีความหลากหลาย และความหลากหลายของอาหารไทย จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่มีความมีการสนับสนุน (กันตพงศ์ คุ่มโนนชัย และ อธิป จันทรสุรีย์, 2565: 165-172)

พฤติกรรมของผู้บริโภคเริ่มเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เป็นไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจ การศึกษา เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม รูปแบบการใช้ชีวิต ส่งผลให้ผู้บริโภคในยุคนี้นี้ต้องการความรวดเร็ว ความสะดวก คุณภาพที่ดีและมีความทันสมัย พร้อมกับความคุ้มค่า ผู้ประกอบการโรงแรมจึงต้องปรับตัวเพื่อเตรียมรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วยการปรับปรุงรูปแบบของโรงแรมและการให้บริการใหม่ๆ ที่มีกระบวนการพัฒนาและคัดเลือกเข้าไปบริหารและบริการ รวมไปถึงต้องมีการจัดโปรโมชั่นและการสื่อสารไปสู่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้พฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียสามารถนำเสนอรูปแบบการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ส่งเสริมตลาดทั้งในและต่างประเทศในด้านการเติบโตของรายได้ และเกิดการกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นได้อีกด้วย การนำเสนอประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ไทยเฉพาะถิ่นแก่นักท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ โดยโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวได้เปิดมุมมองใหม่ แสดงให้เห็นถึงคุณค่าและการมีส่วนร่วมอันเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นไทย และส่งต่อประสบการณ์ ความรู้ ความประทับใจให้แก่ผู้มาเยือน (ดุชฎีวัฒน์ แก้วอินทร์ และคณะ, 2562: 1-10)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยสำคัญในการเลือกเข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการที่สนใจจะลงทุนเปิดกิจการด้านโรงแรมและที่พักหรือต้องการทราบถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากิจการหรือการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่ตัดสินใจเลือกพัก รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่สอดคล้องกับสถานการณ์และพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมและได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ที่มีผลต่อ

พฤติกรรมการตัดสินใจเข้าพักในโรงแรม

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสำคัญในการเลือกเข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้กรอบแนวคิดที่ได้จากการสังเคราะห์ ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อาชีพ ด้านพฤติกรรมการเข้าพักโรงแรม ประกอบด้วย ความถี่ในการเข้าพัก จุดประสงค์ของการเข้าพัก การรู้จักโรงแรม งบประมาณ ความจงรักภักดีกับโรงแรมปัจจัยการเลือกใช้บริการ

ในโรงแรม และด้านปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ ประกอบด้วย ความสะอาดของห้องพัก ความสวยงามของโรงแรม/บรรยากาศ ความปลอดภัย ราคาถูกกว่าโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน การให้บริการ/แนะนำการท่องเที่ยว การส่งเสริมการขาย ชื่อเสียงของโรงแรม ระบบอินเทอร์เน็ต/wifi การบริการอาหารเช้า และเครื่องดื่ม สถานที่จอดรถเพียงพอ อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้าใกล้แหล่งท่องเที่ยว บริการซักรีด มีบริการรถรับ-ส่ง ความเหมาะสมของราคาค่าอาหาร โปรโมชั่น

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้ที่เข้าพักโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้เดินทางเข้ามาพักมาจากหลากหลายพื้นที่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ กลุ่มผู้ที่เข้าพักโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 385 คน โดยใช้สูตรกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553: 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่ในการศึกษาวิจัยคือ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งสอบถามของเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อาชีพ เป็นแบบสอบถามในลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมในการเข้าพักโรงแรม ได้แก่ ความถี่ในการเข้าพัก จุดประสงค์ของการเข้าพัก การรู้จักโรงแรม งบประมาณ และความจงรักภักดีกับโรงแรม เป็นแบบสอบถามในลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเข้าพักในโรงแรม เป็นแบบสอบถามในลักษณะที่ให้ผู้ตอบใส่ลำดับที่ (Ranking question)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจาก ผู้ที่เข้าพักโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยกลุ่มตัวอย่างและการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 385 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมการคำนวณชุดค่าสถิติ โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Mean) และการทดสอบเพียร์สันไคสแควร์ (Pearson Chi-Square)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 รองลงมาได้แก่ อาชีพอิสระ/ค้าขาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20

จากพฤติกรรมการเข้าพักในโรงแรม พบว่าพฤติกรรมการเข้าพักในโรงแรมของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าพักในโรงแรม ในรอบ 1 ปี โดยส่วนใหญ่เข้าพักในโรงแรมประมาณ 1-3 ครั้งต่อปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ 4-6 ครั้งต่อปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80

เหตุผลที่เข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์พบว่า โดยส่วนใหญ่เข้าพักเพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมาคือ ประชุมสัมมนา จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20

ช่องทางที่ทำให้รู้จัก/เข้าพักในโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ พบว่า โดยส่วนใหญ่ รู้จักโรงแรมจากสื่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมาคือ การแนะนำของคนรู้จัก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

การกำหนดค่าใช้จ่ายในการเข้าพักในโรงแรม พบว่า โดยส่วนใหญ่ กำหนดราคาไว้ที่ช่วงระหว่าง 500-700 บาท:คืน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมาคือ ช่วงระหว่าง 300-500 บาท:คืน จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60

การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมเดิมในครั้งต่อไป พบว่า โดยส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่กลับมาพักโรงแรมที่เดิม/ยังไม่แน่ใจ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.20 และเลือกที่จะกลับมาพักโรงแรมเดิม จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.89

เมื่อศึกษาถึงปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์พบว่าปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พิจารณาจากความสะอาดของห้องพักจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคือ ความปลอดภัย มีผู้ให้ความสำคัญจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาค่าอาหาร ไม่มีผู้ให้ความสำคัญ จากผลการจัดลำดับความปัจจัยสำคัญของผู้ใช้บริการในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้นำปัจจัย 5 อันดับแรก ซึ่งประกอบด้วย 1) ความสะอาดของห้องพัก 2) ความปลอดภัย 3) ราคาถูกกว่าโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน 4) ความสวยงามของโรงแรม/บรรยากาศ และ 5) การให้บริการ/แนะนำการท่องเที่ยว มาทำการศึกษาต่อในรายละเอียดเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยแต่ละตัว ซึ่งได้ผลตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงการทดสอบ Chi-Square ระหว่างอาชีพกับความสะอาดของห้องพัก

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.089 ^a	12	.237
Likelihood Ratio	16.721	12	.160
Linear-by-Linear Association	4.145	1	.042
N of Valid Cases	385		

จากตารางที่ 1 พบว่า $\chi^2 = 15.089$ และ $p\text{-value} = 0.237$ ซึ่งหมายความว่าอาชีวะไม่มีความสัมพันธ์กับความสะอาดของห้องพักที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 2 ตารางแสดงการทดสอบ Chi-Square ระหว่างอาชีวะกับความปลอดภัย

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.189 ^a	12	.143
Likelihood Ratio	18.713	12	.096
Linear-by-Linear Association	6.352	1	.012
N of Valid Cases	385		

จากตารางที่ 2 พบว่า $\chi^2 = 17.189$ และ $p\text{-value} = 0.143$ ซึ่งหมายความว่าอาชีวะไม่มีความสัมพันธ์กับความปลอดภัยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 3 ตารางแสดงการทดสอบ Chi-Square ระหว่างอาชีวะกับราคาสูงกว่าโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.827 ^a	12	.070
Likelihood Ratio	19.266	12	.082
Linear-by-Linear Association	4.123	1	.042
N of Valid Cases	385		

จากตารางที่ 3 พบว่า $\chi^2 = 19.827$ และ $p\text{-value} = 0.07$ ซึ่งหมายความว่าอาชีวะไม่มีความสัมพันธ์กับราคาสูงกว่าโรงแรมอื่นในระดับเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4 ตารางแสดงการทดสอบ Chi-Square ระหว่างอาชีวะกับความสวยงามของโรงแรม/บรรยากาศ

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.412 ^a	12	.829
Likelihood Ratio	8.499	12	.745
Linear-by-Linear Association	.106	1	.744
N of Valid Cases	385		

จากตารางที่ 4 พบว่า $\chi^2 = 7.412$ และ $p\text{-value} = 0.829$ ซึ่งหมายความว่าอาชีวะไม่มีความสัมพันธ์กับความสวยงามของโรงแรม/บรรยากาศ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 5 ตารางแสดงการทดสอบ Chi-Square ระหว่างอาชีวะกับการให้บริการ/แนะนำการท่องเที่ยว

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.430 ^a	12	.059
Likelihood Ratio	14.458	12	.272
Linear-by-Linear Association	2.371	1	.124
N of Valid Cases	385		

จากตารางที่ 5 พบว่า $\chi^2 = 20.430$ และ $p\text{-value} = 0.059$ ซึ่งหมายความว่าอาชีวะไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ/แนะนำการท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการหาความสัมพันธ์พบว่าอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับ 1) ความสะอาดของห้องพัก 2) ความปลอดภัย 3) ราคาถูกกว่าโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน 4) ความสวยงามของโรงแรม/บรรยากาศ และ 5) การให้บริการ/แนะนำการท่องเที่ยวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัย ปัจจัยสำคัญในการเลือกเข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีประเด็นน่าสนใจ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว พฤติกรรมของการเข้าพักในโรงแรมของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้าพักในโรงแรม ในรอบ 1 ปี โดยส่วนใหญ่เข้าพักในโรงแรมประมาณ 1-3 ครั้งต่อปี เหตุผลที่เข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์พบว่า โดยส่วนใหญ่เข้าพักเพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว ช่องทางที่ทำให้รู้จัก/เข้าพักในโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ พบว่า โดยส่วนใหญ่ รู้จักโรงแรมจากสื่ออินเทอร์เน็ต การกำหนดค่าใช้จ่ายในการเข้าพักในโรงแรม พบว่า โดยส่วนใหญ่ กำหนดราคาไว้ที่ช่วงระหว่าง 500-700 บาท/คืน การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมเดิมในครั้งต่อไป พบว่า โดยส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่กลับมาพักโรงแรมที่เดิม/ยังไม่แน่ใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรางคณาและ เมธาวี ว่องกิจ (2564: 55-69) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการและการแนะนำต่อนักท่องเที่ยวให้มีความสำคัญเป็นอย่างมากคือ ราคา ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ แต่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอำนาจการซื้อสูงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มักเข้าพักเป็นเวลานาน

2. ปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเข้าพักในโรงแรม พบว่าปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พิจารณาจากความสะอาดของห้องพัก รองลงมาคือ ความปลอดภัย และ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาอาหาร ไม่มีผู้ให้ความสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิณกร ตีบอินตา และ ผกามาศ ชัยรัตน์ (2563: 512-525) พบว่า ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านบุคลากร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครสวรรค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล (2563: 453-465) พบว่า นักท่องเที่ยวที่สนใจพักโรงแรมระยะยาวหากที่พักโรงแรมสามารถจัดกิจกรรม ล่องแก่ง ปั่นจักรยาน เล่นฟันบอล และมีบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายฟรี หรือมีบริการรับส่งระหว่างโรงแรมสู่สถานที่ต่างๆ ในขณะที่ความปลอดภัยในที่พัก ความสะอาดและการจัดตกแต่งที่พักมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก

3. การจัดลำดับความปัจจัยสำคัญของผู้ใช้บริการในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้นำปัจจัย 5 อันดับแรก ซึ่งประกอบด้วย 1) ความสะอาดของห้องพัก 2) ความปลอดภัย 3) ราคาถูกกว่าโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน 4) ความสวยงามของโรงแรม/บรรยากาศ และ 5) การให้บริการ/แนะนำการท่องเที่ยว มาทำการศึกษาต่อในรายละเอียดเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ

ของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยแต่ละตัว ซึ่งหมายความว่าอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับ 1) ความสะอาดของห้องพัก 2) ความปลอดภัย 3) ราคาถูกกว่าโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน 4) ความสวยงามของโรงแรม/บรรยากาศ และ 5) การให้บริการ/แนะนำการท่องเที่ยวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน (2566: 106-120) พบว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยของกิจการและพฤติกรรมการใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านอายุของโรงแรม ลักษณะการบริหารจัดการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ส่งผลต่อความเห็นในคุณภาพบริการของลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านการเคยใช้บริการ ไม่มีผลต่อความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ .05

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ผู้ที่เข้าพักโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตเทศบาลนครสวรรค์ อำเภอเมืองฯ จังหวัดนครสวรรค์ ให้ความสำคัญกับการเลือกเข้าพักโรงแรม ในด้านความสะอาดของห้องพัก ความปลอดภัย และราคา โรงแรมจึงควรให้ความสำคัญกับทั้ง 3 ด้านนี้ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และแสดงให้เห็นว่าอาชีพของผู้เข้าพักไม่ได้มีผลต่อการเลือกเข้าพัก ดังนั้นองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยทำให้เข้าใจถึงปัจจัยและพฤติกรรมในการเลือกเข้าพักนี้ไปใช้ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพทางการกำหนดคุณภาพ กำหนดกลยุทธ์การขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับโรงแรม สามารถนำผลการวิจัยไปประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาการขายที่สอดคล้องกับความต้องการของตน
 - 1.2 ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับโรงแรม สามารถลำดับความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจของตน
 - 1.3 ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับโรงแรม สามารถนำผลการวิจัยไปประกอบการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อแสดงให้เห็นลูกค้าเห็นเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม
 - 2.2 ควรมีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรม ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กันตพงศ์ คุ่มโนนชัย และ อธิป จันทรสุรีย์. (2565). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร*. 5(4): 165-172.
- ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์ และคณะ. (2562). พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ใช้บริการโรงแรม ในเขตจังหวัดเลย. *วารสารธาตุพนมปริทรรศน์*. 3(2): 1-10.

- ทินกร ตี๋อินตา และ ผกามาศ ชัยรัตน์. (2563). ปัจจัยการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*. 14(3): 512-525.
- บุญยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล. (2563). ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเลือกที่พักโรงแรมของนักท่องเที่ยว อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*. 14(1): 453-465.
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2566). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2565-2567: ธุรกิจโรงแรม*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/services/hotels/io/hotel-2022-2024>. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2566.
- ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน. (2566). วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*. 9(2): 106-120.
- วรางคณาและ เมธาวิ ว่องกิจ. (2564). การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการและการแนะนำบอกต่อโรงแรมฮาลาลระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ไม่ได้นับถือศาสนาอิสลาม. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*. 27(3): 55-69.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครสวรรค์. (2566). *บริการข้อมูล*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://nakhonsawan.mots.go.th/index.php>. สืบค้นเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2566.
- สำนักงานจังหวัดนครสวรรค์. (2566). *ประวัติความเป็นมา*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://123.242.166.5/webnkw/nsinfo/generaldata/index.php?tagpage=main>. สืบค้นเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2566.

