**บทคัดย่อ**

ชื่อรายงานการวิจัย : ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเมืองพัทยา

ชื่อผู้วิจัย : นางสาวกัญจน์อมล สุวรรณธาดา

ปีที่ทำการวิจัย : 2559

.........................................................................................................

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อรวบรวมข้อมูลให้กับโรงแรมในเมืองพัทยา นอกจากนี้งานวิจัยฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้โรงแรมนำข้อมูลไปพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อไป

 ผู้วิจัยได้เลือกเครื่องมือชนิดแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาจำนวน 200 คน ในด้านของ เพศ ภูมิลำเนา อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยว และ ศึกษาข้อมูลปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พักแรม ด้านต่างๆ เช่น ราคา การบริการ ทำเลที่ตั้ง การส่งเสริมการขาย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25-35ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรสแล้ว มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ในหัวข้อ**ข้อมูลเบื้องต้นด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยว** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยามาก่อน มีผู้ร่วมเดินทาง คือ เพื่อน ระยะเวลาการพักแรม 4-7 คืน ประเภทห้องพักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สนใจ คือ โรงแรม ราคาที่พักต่อคืนที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สนใจพักมากที่สุดคือ ต่ำกว่า 500 บาท /คืน และ 1,001 - 2,000 บาท /คืนมีจำนวนเท่า ๆ กัน สื่อที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมในเมืองพัทยาคือ อินเตอร์เนต/ เว็บไซต์ จองห้องพักโดยใช้วิธี คือ จองผ่านทางเว็บไซต์โรงแรม จากการศึกษา**ด้าน**ข้อมูลปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พักแรมพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พักแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพของที่พักโดยข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของที่พักใกล้สถานที่ท่องเที่ยว /แหล่งชุมชน

 ในด้านการทดสอบสมมิฐาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พักแรมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พักแรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

 พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พักแรมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ผู้ร่วมเดินทางระยะเวลาการพักแรม ประเภทของห้องพักที่สนใจ ราคาที่พักต่อคืนที่สนใจพักมากที่สุด ประเภทสื่อที่ทำให้ทราบข้อมูล และวิธีการจองห้องพักที่แตกต่างกันมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พักแรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่เมืองพัทยาจะทำการค้นหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์หรืออินเทอร์เน็ต ดังนั้นผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับที่พัก ควรให้ความสำคัญกับการนำเสนอข้อมูลที่พักผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยวใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ และควรมีระบบการสำรองห้องพักผ่านเว็บไซต์ได้ด้วย ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวจนเกิดการตัดสินใจสำรองห้องพักต่อไปในอนาคต

 ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับที่พัก ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีความรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นการคัดเลือกพนักงานเข้ามาเพื่อให้บริการควรมีคุณสมบัติของนักบริการที่ดี อันจะส่งผลให้เกิดความประทับใจและมีการบอกต่อของนักท่องเที่ยวในการมาพักยังสถานที่นี้ต่อไป

 ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับที่พัก ควรมีการจัดห้องพักที่มีระดับราคาหลายระดับราคา เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย จะทำให้เป็นทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจมาพักยังที่พักต่อไปได้ในอนาคต

 ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับที่พัก ควรมีการติดตั้งอินเทอร์เน็ตหรือ Wifi ไว้คอยบริการนักท่องเที่ยวที่มาเช่าพักอาศัย ซึ่งจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่นักท่องเที่ยวนำมาใช้ในการตัดสินใจในการเลือกที่พัก จะทำให้ที่พักของผู้ประกอบการเป็นทางเลือกหนึ่งที่นักท่องเที่ยวใช้ในการตัดสินใจมาพักต่อไปได้

 **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

 ควรศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพบริการของที่พักแรมในเมืองพัทยา เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง มีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธุรกิจที่พักแรมให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น

 ควรมีการศึกษาในเชิงลึก ประกอบการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่พักในเมืองพัทยา เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลในเชิงลึกนี้ไปปรับปรุงการให้บริการของผู้ประกอบการต่อไปในอนาคต

**Factors affecting to Thai tourists in choosing accommodation in Pattaya**

Kanamon Suwantada

Intrnational College, Suan Sunandha Rajabhat University,

U-Thong Nok, Dusit, Thailand

Email address: Kanamon.su@ssru.ac.th

**ABSTRACT**

The purpose of this research is to understand Thai tourists’ behavior in choosing accommodation in Pattaya City. The researcher aims to ensure that each host provides experiences that travelers are looking for in order for the business owner to improve their products and services to serve up customers need. The result from this research will be providing to hotel and accommodation owner in Pattaya area. The research methods in this research allow interviewer to gain qualitative data from the tourists. The data was collected from 200 foreign tourists in Pattaya area from both sexes to create variation in data based. The questionnaires were divided into three parts; demographic profile, general information on tourist behavior and factors affect to decision making in choosing accommodation.

The result of this research revealed that tourists are looking for accommodation via internet the most. The aspect of products and services important to the tourists are the price of accommodation which should be suitable for the quality. In addition, the accommodation should provide with variety of room price ranges. Moreover, the results indicated that Speed of service is another aspect travelers are looking for and the most important element is the internet connection.

**กิตติกรรมประกาศ**

รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเมืองพัทยา สำเร็จลงได้ เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูลข้อเสนอแนะ คำปรึกษาแนะนำ ความเห็นและกำลังใจ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฎสวนสุนันทา ที่สนันสนุนเงินวิจัยให้กับวิจัยเรื่องนี้ อาจารย์สุธิดา สุวรรณธาดา ที่ได้ให้คำแนะนำในเรื่องการเก็บข้อมูลโดยเฉพาะในด้านการวิเคราะห์ผลการทดสอบ และอาจารย์ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา ผู้ให้ความช่วยเหลือแนะนำในด้านการหาข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ปาณิศา ปัญญาเลิศผู้ให้ข้อแนะนำเกี่ยวกับเรื่องรูปแบบรายงานในการทำวิจัยเรื่องนี้

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบพระคุณพี่น้องที่ได้ช่วยส่งเสริมสนับสนุนกระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจให้ผู้เขียนจัดทำรายงานการวิจัย หากรายงานวิจัยฉบับนี้ มีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าจออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวกัญจน์อมล สุวรรณธาดา

กรกฎาคม 2559

**คำนำ**

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวให้กับโรงแรมในเมืองพัทยา นอกจากนี้งานวิจัยฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้โรงแรมนำข้อมูลไปพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิจัยฉบับนี้จะทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการของผู้ประกอบการต่อไปในอนาคต

นางสาวกัญจน์อมล สุวรรณธาดา

**สารบัญ**

**หน้า**

บทคัดย่อ (1)

ABSTRACT (4)

กิตติกรรมประกาศ (5)

คำนำ (6)

สารบัญ (7)

สารบัญตาราง (9)

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย 1

1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย 1

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย 2

1.5 นิยามศัพท์ 2

บทที่2 รายละเอียดกระบวนวิชาและวิจัยที่เกี่ยวข้อง 3

2.1 กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย 3

2.2 การทบทวนวรรณกรรม/ สารสนเทศ (Information) ที่เกี่ยวข้อง 6

บทที่3 วิธีดำเนินการวิจัย 10

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 11

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 11

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 11

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 12

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 12

3.6 เกณฑ์การให้คะแนน 12

3.7 เกณฑ์การแปลความหมาย 12

บทที่4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 13

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 13

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยว 17

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พักแรม 22

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 28

5.1 สรุปผล 28

5.2อภิปรายผลงานวิจัย 29

5.3 ข้อเสนอแนะ 30

5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย 31

บรรณานุกรม 32

ภาคผนวก 35

ภาคผนวก ก 35

ประวัติผู้ทำรายงานการวิจัย 38

**สารบัญตาราง**

**ตารางที่ หน้า**

1. ประชากร 1

2. สถานที่ท่องเที่ยวและเทศกาลงานประเพณีที่สำคัญของเมืองพัทยา 4

3. จำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ทำการสำรวจในพัทยา จังหวัดชลบุรี 6

4. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 13

5. จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลเบื้องต้นด้านพฤติกรรมการ 17ท่องเที่ยว

6. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญ 22

 ของปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พักแรม ในภาพรวม

7. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัย 23

 ในการเลือกใช้บริการที่พักแรม ด้านลักษณะทางกายภาพของที่พัก

8. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญ 24

 ของปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พักแรม ด้านการบริการ

9. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญ 25

 ของปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พักแรม ด้านช่องทางจัดจำหน่าย

10. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญ 26

 ของปัจจัยในการเลือกใช้บริกาที่พักแรม ด้านอื่นๆ