

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG4950097

ชื่อโครงการ : พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกที่พักในเขตอีสานใต้

ชื่อนักวิจัย : กานดา สีหเนตร, อภิรติ เนติรังษีวัชร, อัญรัตน์ วิเชียร

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

E-mail address: rjarnjib@yahoo.com

ระยะเวลาโครงการ : 1 มิถุนายน 2549 – 31 พฤษภาคม 2550

การศึกษาถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกที่พักในเขตอีสานใต้ อันประกอบด้วย จังหวัดนครราชสีมา อุบลราชธานี ศรีสะเกษ บุรีรัมย์ สุรินทร์ และชัยภูมิ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก 2) เพื่อให้ได้ข้อมูลปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการเลือกที่พัก 3) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาที่พัก และ 4) เพื่อให้ได้ยุทธศาสตร์พึงพาการท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้านด้านที่พัก โดยการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในเขตอีสานใต้ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Stratified Sampling) จำนวน 400 ชุด คณะผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การสถิติเชิงพรรณนา ใช้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย พฤติกรรมการเข้าพัก และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการสถิติอ้างอิง ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variances : ANOVA) และการทดสอบด้วยค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows ผลการศึกษาที่ได้พอที่จะสรุปโดยแบ่งเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

ประการแรก ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวในอีสานใต้ 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และ ด้านสถานที่ตั้ง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักที่แตกต่างกันตามความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกประเภทที่พัก วิธีการสำรองห้องพัก และอัตราราคาห้องพักที่เลือก เมื่อทำการทดสอบด้วยค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประเภทที่พักที่เลือกจะขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาของผู้เข้าพัก วิธีการสำรองห้องพักจะขึ้นอยู่กับอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้เข้าพัก

พัก สำหรับอัตราราคาห้องพักที่เลือกจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เข้าพัก ประการที่สอง ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวในอีสานได้มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของโรงแรม การสอบถามราคาห้องพัก และการให้ข้อมูลต่างๆ ของพนักงาน ประการที่สาม นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการพัฒนาปรับปรุงที่พักมากที่สุดเกี่ยวกับป้ายบอกตำแหน่งสถานที่ตั้ง รองลงมาได้แก่ ความสะอาดภายในภายนอกห้องพัก ภูมิทัศน์โดยรอบ การให้บริการของพนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องพัก และ ความสวยงามภายในภายนอกห้องพัก และ ประการสุดท้าย การพัฒนาความเชื่อมโยงด้านที่พักกับประเทศเพื่อนบ้าน ควรเน้นที่ยุทธศาสตร์ ดังนี้ สนับสนุนให้มีความร่วมมือระหว่างประเทศในการลงทุนกิจการด้านโรงแรมและที่พัก ในระดับที่เอื้อต่อการเข้าพักของนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ระดับปานกลาง ตลอดจนมีการพัฒนาโรงแรมและที่พักให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้ โดยควรเน้นในด้านของกระบวนการจัดการ การอบรมพัฒนาบุคลากรด้านโรงแรมให้มีความพร้อมในการบริการ ตลอดจนปรับปรุงสาธารณูปโภคต่างๆ ที่จะเอื้อประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวให้มากที่สุด จากผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาได้ดังนี้ ผู้ประกอบการที่พักควรให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการมากที่สุด และควรคำนึงถึงความแตกต่างของนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่มซึ่งมีพฤติกรรมการตัดสินใจที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ในอนาคตการจัดตั้งโรงแรมหรือที่พักประเภทอื่นๆ ผู้ประกอบการควรพิจารณาถึงทำเลที่ตั้งให้อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว หรือชุมชน ในขณะเดียวกันหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องก็ควรมีการกำกับดูแลการจัดตั้งสถานที่พักแรมต่างๆ ให้ใกล้แหล่งชุมชน ธุรกิจ แหล่งท่องเที่ยว จัดทำป้ายสัญลักษณ์บอกสถานที่เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเดินทาง ตลอดจนปรับปรุงสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น เส้นทางคมนาคม เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

คำหลัก : พฤติกรรมนักท่องเที่ยว, นักท่องเที่ยว, ที่พัก, อีสานใต้, กระบวนการตัดสินใจ

ABSTRACT

Project Code: RDG4950097

Project Title: Tourist's Behavior of Choosing Accommodation in the Lower Northeastern Part of Thailand

Investigators: Seehanate K., Netirangsiwatchara A., Wichian A.

Nakhon Ratchasima Rajabhat University

Email Address: rjarnjib@yahoo.com

Project Duration: 1 June 2006 – 31 May 2007

The objectives of the research on tourist's behavior of choosing accommodation in the lower northeastern part of Thailand, consisting of Nakhon Ratchasima, Ubon Ratchathani, Si Sa Ket, Buri Rum, Surin, and Chaiyaphum provinces are to 1) identify factors influencing tourist's decision making process of choosing accommodation, 2) acquire problems and barriers that impact on tourist's decision of choosing accommodation, 3) obtain all suggestions on accommodation development to satisfy tourist's needs, and 4) acquire neighboring country tourism reliance strategies on accommodation. By Quota Sampling method, 400 questionnaires were used to collect data from tourist staying at hotels in the lower northeastern part of Thailand. Factor correspondence analysis, ANOVA and Chi-square statistic testing, were considered as the main techniques to analyze the relation between the factors and the effects on decision making process. Findings of the study were separated into points according to objectives of the study. First, the first top 3 marketing factors effecting tourist's decision making are service process, people, and place (location). Differences in tourist demography effect on choosing accommodation according to different marketing mix. Secondly, the most occurring problems in choosing accommodation are hotel location, asking for hotel price rate, and answering question by hotel staff, according to rage. Thirdly, tourist want accommodation to develop or improve their location signs, inside and outside room's cleanliness, scenery, staff serving, room facilities, and hotel

attractive. Finally, to create linkage between neighboring countries on accommodation strategy, the study found several suggestions. The government should support international cooperation on accommodation investment that can fulfill moderate tourist needs. Further more, the improvement on serving process, staff training, and facilities should be emphasized to satisfy tourist desire. As the conclusion of the study, the accommodation entrepreneurs should focus on serving process and later on the different among each tourist group in different decision behavior.

Keyword: Tourist behavior, tourist, accommodation, lower northeastern part of Thailand, decision making process.