การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

CONSUMER BEHAVIOR AND FACTORS INFLUENCING DECISIONS TO USE HOTEL IN MUEANG DISTRICT, ROI-ET PROVINCE

กิติยาวดี พละโย[1]
ทิพย์วรรณา งามศักดิ์[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางที่มาเข้าพักในโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 400 คน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดอื่นๆ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อติดต่อธุรกิจการค้า ผลการศึกษาข้อมูล *พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรม* พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว ทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักผ่านทางเพื่อน/คนที่เคยมาใช้บริการ สำรองที่พักด้วยวิธีโทรศัพท์ ใช้บริการที่พักช่วงราคา 500-799 บาท และมีระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้ง 1-3 วัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในระดับสำคัญมากที่สุดในแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความสวยงาม และความใหม่ของห้องพัก ด้านทำเลที่ตั้ง ได้แก่ ตั้งอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า ด้านราคา ได้แก่ ราคามีความสมเหตุสมผล ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณาผ่านป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ ด้านทักษะการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับลูกค้าได้ ด้านกายภาพและการนำเสนอการบริการที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน และด้านกระบวนการ ได้แก่ มีการประสานงานภายในองค์กรอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญต่อความสะอาดของห้องพักและความครบถ้วนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีราคาที่สมเหตุสมผล มีระบบการให้บริการที่ดี และมีพนักงานที่มีทักษะในการให้บริการที่ดี

คำสำคัญ: พฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ โรงแรม

Abstract

This independent study aimed to find consumer behavior and factors influencing decisions to use hotel in Mueang district, Roi-et province. The data were collected by means of a questionnaire survey of 400 customers who had used hotel in Mueang district, Roi-et province and analyzed by descriptive statistics; frequency, mean and standard deviation. The study showed that the most participants were female, age between 31-39 years old, bachelor degree, domiciled in other provinces, private employees, with monthly income between 15,001-25,000 baht and the most customer aimed at business and trades. They preferred 3 star and made decision to used hotel by friend or people who used service and booking by phone. Range of room rate was 500-799 baht and the most length of each stay was 1-3 days. The most important factors were the decor and cleanliness of the room, located near mall, the price was reasonable, advertising through billboards, staff troubleshooting to customers, courteous and good team collaboration. The study showed that an entrepreneur had to aware of those factors to keep service standard.

Keywords: consumer behavior, factors influencing buying decision, hotel

---

[1] *นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 321 หมู่ที่ 23 ต.เมืองเดช อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี 34160 โทรศัพท์ 085-0271139 E-mail: kitiyavadee_ae@hotmail.com*

[2] *รองศาสตราจารย์ประจำ คณะวิทยาลัยบัณฑิตการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*

บทนำ

จากรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดร้อยเอ็ด ฉบับที่ 4/2558 วันที่ 31 ธันวาคม 2558 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ได้กล่าวถึงเศรษฐกิจของจังหวัดร้อยเอ็ดปี 2559 คาดว่าเศรษฐกิจของจังหวัดร้อยเอ็ดจะขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 1.0 เมื่อเทียบกับปี 2558 โดยเป็นผลที่สืบเนื่องมาจากด้านอุปสงค์และด้านอุปทานที่มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน[1]

ในด้านภาคธุรกิจและการเดินทางโดยสายการบินมายังจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า สนามบินจังหวัดร้อยเอ็ดได้มีการเพิ่มสายการบินและเพิ่มเที่ยวบิน โดยได้ตั้งเป้าหมายการเดินทางสัญจรของนักธุรกิจ และประชาชนที่เดินทางผ่านสนามบินร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ.2566 เป็นจำนวน 150,000 คน แต่ ณ ปัจจุบันนี้ได้พบว่า มีจำนวนผู้เดินทางผ่านสนามบินร้อยเอ็ดในปี 2558 แล้วมากกว่า 150,000 คน สถิติการเติบโตในการเดินทางคิดเป็นร้อยละ 671.62 นับว่าสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมาก อาจเนื่องมาจากการฟื้นตัวที่ดีขึ้นของเศรษฐกิจ จังหวัดร้อยเอ็ดได้มีการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวและจัดกิจกรรมต่างๆ มากขึ้น เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทางวัฒนธรรม แหล่งโบราณสถาน เป็นต้น ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวในจังหวัดเพิ่มขึ้น โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของจังหวัดร้อยเอ็ดในปี พ.ศ. 2559 ปัจจัยบวกการปรับลดอัตราดอกเบี้ยของสถาบันทางที่ช่วยลดต้นทุนทางการเงินของธุรกิจ ซึ่งส่งผลดีในด้านการเติบโตของการคมนาคม และการค้าการลงทุนในจังหวัด จึงมีผลทำให้ธุรกิจประเภทโรงแรมและห้องพักมีปริมาณความต้องการที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย (สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด, 2558)

จากการศึกษาของจิตต์จุฑา สุขเกษม (2558) ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคด้วยแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยที่มีผลในการเลือกที่พักอาศัย คือ ความปลอดภัยและทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน สถานศึกษา[2] และการศึกษาของอานนท์ ชัยอุดมสม (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกที่พักอาศัย คือ ราคาค่าเช่าเหมาะสม ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน มีความปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ[3]

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการทำธุรกิจโรงแรมให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีความสนใจลงทุนในธุรกิจโรงแรมต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินงาน

การศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) *โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม* (questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางที่มาเข้าพักในโรงแรมเขต อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด ในปี 2559 เฉลี่ย 236,062 คน โดยสามารถประมาณการณ์ได้ว่า ในแต่ละเดือนจะมีนักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางที่มาเข้าพักในโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เฉลี่ย 19,672 คน โดยในการกำหนดขนาดกลุ่มจะใช้สูตรของยามาเน่ อ้างอิงคำนวณได้จำนวน 392.0287 คน จึงเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ชุด และใช้การเก็บตัวอย่างแบบบังเอิญที่โรงแรมระดับ 3 ดาวและโรงแรมประเภทบัดเจ็ตในเขต อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด จำนวน 5 แห่ง

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาจังหวัดร้อยเอ็ด มีระดับการวัดแบบมาตรนามบัญญัติ (nominal scale) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่และสรุปผลเป็นร้อยละ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการคำนวณและประมวลผล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ประเภทโรงแรมที่ต้องการเข้าพัก สื่อที่ทำให้รู้จักโรงแรม วิธีในการจองห้องพัก ราคาห้องพักที่พึงพอใจ ระยะเวลาในการเข้าพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าต้องการ มีระดับการวัดแบบมาตรนามบัญญัติ (nominal scale) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่และสรุปผลเป็นร้อยละ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด แบ่งเป็นด้านผลิตภัณฑ์ 13 ข้อ ด้านทำเลที่ตั้ง 4 ข้อ ด้านราคา 2 ข้อ ด้านการส่งเสริมการตลาด 4 ข้อ ด้านทักษะการให้บริการของพนักงาน 2 ข้อ ด้านกายภาพและการนำเสนอการบริการ 2 ข้อ และด้านกระบวนการ 4 ข้อ โดยใช้ important scale และได้กำหนดระดับคะแนนดังต่อไปนี้ สำคัญมากที่สุด = 5 คะแนน สำคัญมาก = 4 คะแนน สำคัญปานกลาง = 3 คะแนน สำคัญน้อย = 2 คะแนน สำคัญน้อยที่สุด = 1 คะแนน กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายโดยใช้อันตรภาคชั้น (interval) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 แปลว่า สำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 แปลว่า ความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 แปลว่า สำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 แปลว่า สำคัญน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 แปลว่าสำคัญน้อยที่สุด

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.889 โดยได้ทดลองแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โรงแรมระดับ 3 ดาวและโรงแรมประเภทบัดเจ็ตในเขต อ.เมือง จ.ขอนแก่น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการคำนวณและประมวลผล

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิงร้อยละ 51.75 และเป็นเพศชายร้อยละ 48.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-39 ปี ร้อยละ 32.75 อายุ 25-30 ปี ร้อยละ 32.50 อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 28.25 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 4.00 อายุ 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 2.50 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 69.00 ระดับการศึกษาปริญญาโทร้อยละ 23.50 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีร้อยละ 7.25 ระดับปริญญาเอกร้อยละ 0.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดอื่นๆ ร้อยละ 86.75 และมีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดร้อยเอ็ดร้อยละ 13.25 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 56.75 ทำธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 24.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจร้อยละ 14.00 เกษตรกรร้อยละ 4.75 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามท่านใดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ร้อยละ 43.75 รายได้ต่อเดือน 25,001-40,000 บาท ร้อยละ 20.00 รายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท ร้อยละ 14.75 รายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 13.00 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ร้อยละ 6.75 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 1.75 ส่วนใหญ่เดินทางมาจังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อติดต่อธุรกิจการค้าร้อยละ 54.50 เพื่อประชุมสัมมนาร้อยละ 16.25 เพื่อปฏิบัติงานราชการร้อยละ 12.00 เพื่อเยี่ยมญาติร้อยละ 8.50 เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ร้อยละ5.25 และเพื่อการท่อง

เที่ยวและพักผ่อนร้อยละ 3.50 ดังรายละเอียดในภาพที่ 1

ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว ร้อยละ 45.25 ระดับ 4 ดาว ร้อยละ 37.25 ระดับอื่นๆ ร้อยละ 9.25 และระดับ 5 ดาว ร้อยละ 8.25 ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักในจังหวัดร้อยเอ็ดผ่านทางเพื่อน/คนที่เคยมาใช้บริการร้อยละ 54.50 ทราบข้อมูลผ่านทางอินเตอร์เน็ตร้อยละ 45.00 และผ่านทางสื่ออื่นๆ ร้อยละ 0.50 โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักในจังหวัดร้อยเอ็ดจากป้ายโฆษณาของโรงแรม ใบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ และบริษัทนำเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะสำรองที่พักด้วยวิธีโทรศัพท์มาจองห้องพักร้อยละ 69.25 จองผ่านอินเตอร์เน็ตร้อยละ 27.00 สำรองที่พักด้วยวิธีอื่นๆ ร้อยละ 3.75 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามท่านใดที่เลือกสำรองห้องพักด้วยวิธีจองโดยบริษัทนำเที่ยว ส่วนใหญ่เลือกที่พักช่วงราคา 500-799 บาท ร้อยละ 83.25 ช่วงราคา 800-1,199 บาท ร้อยละ 7.75 ช่วงราคา 300-499 บาท ร้อยละ 5.00 ช่วงราคา 1,200-1,999 บาท ร้อยละ 3.00 ราคา 2,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 1.00 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามท่านใดที่เลือกที่พักราคาต่ำกว่า 300 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการที่พักต่อครั้ง 1-3 วัน ร้อยละ 47.75 ใช้บริการที่พักต่อครั้ง 4-6 วัน ร้อยละ 38.25 ใช้บริการที่พักต่อครั้ง 7-9 วัน ร้อยละ 11.00 และใช้บริการที่พักต่อครั้ง 10 วัน ขึ้นไป ร้อยละ 3.00 ดังรายละเอียดในภาพที่ 2

ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม สามารถจำแนกผลการศึกษาออกเป็นด้านต่างๆ (ดังรายละเอียดในภาพที่ 3) ได้แก่

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมด้านผลิตภัณฑ์ในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ความสวยงาม และความใหม่ของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.58) ขนาดของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.46) สถานที่มีความโปร่ง/อากาศถ่ายเทได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) ความสะอาดบริเวณโดยรอบของโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีร้านกาแฟ (ค่าเฉลี่ย 4.43) เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีมินิมาร์ท/ร้านค้าสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีลิฟท์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมด้านทำเลที่ตั้งในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ตั้งอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.37) และตั้งอยู่ติดกับถนนสายหลัก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมด้านราคาในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ราคามีความสมเหตุสมผล (ค่าเฉลี่ย 4.32)

4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การโฆษณาผ่านป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.58)

5) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมด้านทักษะการให้บริการของพนักงานในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

6) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมด้านกายภาพและการนำเสนอการบริการในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.50) พนักงานต้องสวมใส่เครื่องแบบของโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.42) ตามลำดับ

7) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมด้านกระบวนการในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ มีการประสานงานภายในองค์กรอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีระบบฐานข้อมูลลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีการให้บริการด้วยโปรแกรมการสำรองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มลูกค้าเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีอายุ 31 - 39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดอื่นๆ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และส่วนใหญ่เดินทางมาจังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อติดต่อธุรกิจการค้า ดังนั้น ในการทำการตลาดจึงควรจะมุ่งไปที่ลูกค้าในกลุ่มนี้เป็นอันดับแรก

จากการศึกษาข้อมูล*พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม* พบว่า หากผู้ประกอบการมีความสนใจจะลงทุนในธุรกิจโรงแรมควรจะพิจารณาจัดตั้งเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักในจังหวัดร้อยเอ็ดผ่านทางเพื่อนหรือคนที่เคยมาใช้บริการ มีระบบโทรศัพท์ที่มีความทันสมัยและสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก ควรตั้งราคาห้องพักในช่วงราคา 500-799 บาท และกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการที่พักต่อครั้ง 1-3 วัน โดยหากผู้ประกอบการต้องการให้ลูกค้าพักที่โรงแรมเป็นเวลานานขึ้นก็ควรจะมีการจัดทำโปรโมชั่น

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในระดับสำคัญมากที่สุดนั้น หากเป็นไปได้ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญและจัดให้มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดให้ครบถ้วน เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จในธุรกิจโรงแรม

จากผลการศึกษาข้อมูล*พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมและผล*การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตต์จุฑา สุขเกษม (2558) ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภค และการศึกษาของอานนท์ ชัยอุดมสม (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกที่พักอาศัย

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม

1) จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในระดับสำคัญมากที่สุด พบว่า การโฆษณาผ่านป้ายโฆษณาขนาดใหญ่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในระดับสำคัญมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่ายป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ด้วย

2) จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือที่พักอาศัยสามารถนำข้อมูลจากการศึกษานี้ไปใช้ในการปรับปรุงธุรกิจ เพื่อให้สามารถสนองตอบได้ตรงกับความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ หรือใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการและเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้

3) พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค และปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในแต่ละพื้นที่นั้น อาจมีความแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการหรือผู้ลงทุนควรจะมีการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคและปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่นั้นๆ ประกอบการพิจารณาด้วย

4) การศึกษานี้ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีสัญชาติไทยเท่านั้น แต่ในปัจจุบันโรงแรมในเขต อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด เริ่มมีลูกค้าเป็นชาวต่างชาติมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเก็บข้อมูลจากลูกค้าชาวต่างชาติร่วมด้วย เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา และวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้คำปรึกษาในการศึกษาครั้งนี้

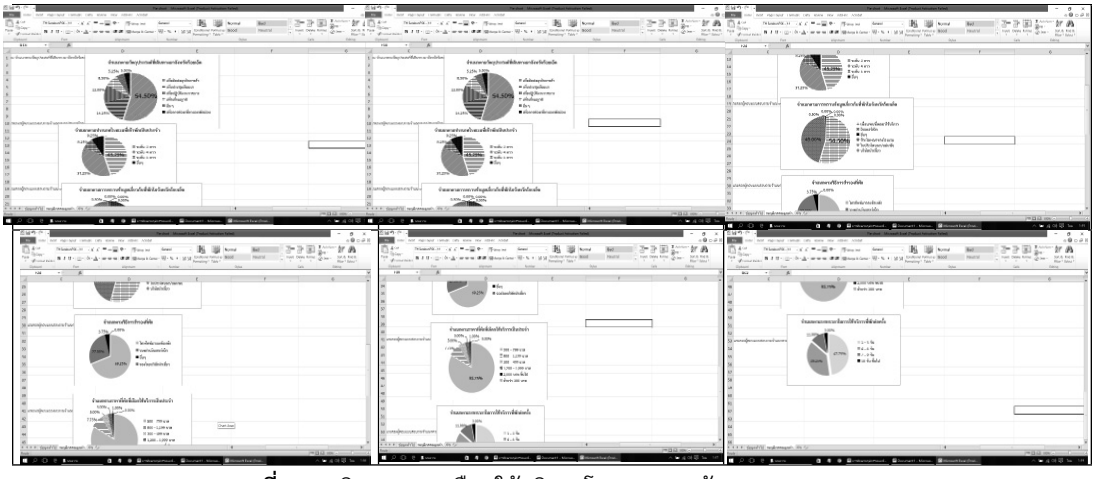
เอกสารอ้างอิง

[1] สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดร้อยเอ็ด. (2558). **จ.ร้อยเอ็ด แถลงข่าวสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ จ.ร้อยเอ็ด ปี พ.ศ. 2559 คาดว่าเศรษฐกิจ จ.ร้อยเอ็ด จะขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 1.0 เมื่อเทียบกับปี 2558 และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโตมากขึ้น**. ค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2559, จาก http://nwnt.prd.go.th/CenterWeb/News/NewsDetail?NT01_NewsID=TNECO5808250010013

[2] จิตต์จุฑา สุขเกษม. (2558). **การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนจัดตั้งโครงการของ ร่มเย็นอพาร์ทเมนต์ ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม**. การศึกษาอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

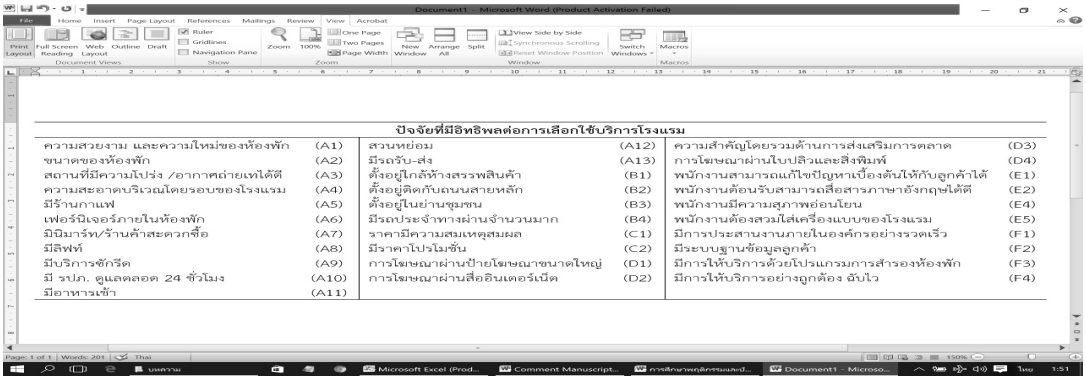
[3] อานนท์ ชัยอุดมสม. (2554). **การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้ง วทัญญู อพาร์ทเมนท์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาพที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

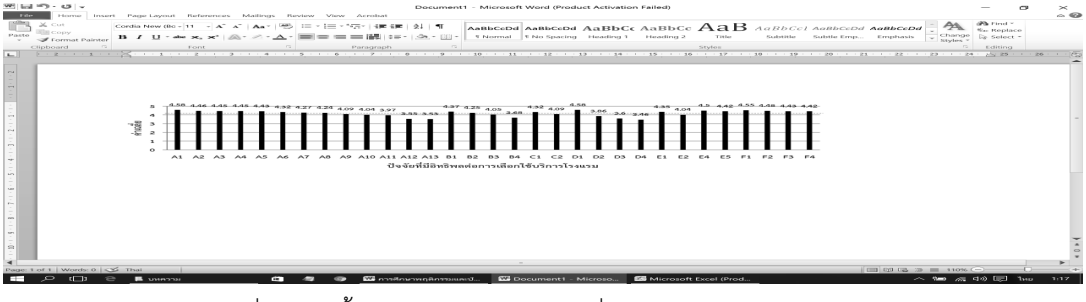


ภาพที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม จำนวน 31 ข้อ



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม					
ความสวยงาม และความใหม่ของห้องพัก	(A1)	สวนหย่อม	(A12)	ความสำคัญโดยรวมด้านการส่งเสริมการตลาด	(D3)
ขนาดของห้องพัก	(A2)	มีระดับ-สูง	(A13)	การโฆษณาผ่านใบปลิวและสิ่งพิมพ์	(D4)
สถานที่มีความโปร่ง /อากาศถ่ายเทได้ดี	(A3)	ตั้งอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า	(B1)	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับลูกค้าได้	(E1)
ความสะอาดบริเวณโดยรอบของโรงแรม	(A4)	ตั้งอยู่ติดกับถนนสายหลัก	(B2)	พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี	(E2)
มีร้านกาแฟ	(A5)	ตั้งอยู่ในย่านชุมชน	(B3)	พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน	(E4)
เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก	(A6)	มีรถประจำทางผ่านจำนวนมาก	(B4)	พนักงานต้องสวมใส่เครื่องแบบของโรงแรม	(E5)
มินิมาร์ท/ร้านค้าสะดวกซื้อ	(A7)	ราคามีความสมเหตุสมผล	(C1)	มีการประสานงานภายในองค์กรอย่างรวดเร็ว	(F1)
มีลิฟท์	(A8)	มีราคาโปรโมชั่น	(C2)	มีระบบฐานข้อมูลลูกค้า	(F2)
มีบริการซักรีด	(A9)	การโฆษณาผ่านป้ายโฆษณาขนาดใหญ่	(D1)	มีการให้บริการด้วยโปรแกรมการสำรองห้องพัก	(F3)
มี รปภ. ดูแลตลอด 24 ชั่วโมง	(A10)	การโฆษณาผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต	(D2)	มีการให้บริการอย่างถูกต้อง ฉับไว	(F4)
มีอาหารเช้า	(A11)				



หมายเหตุ:เส้นกำกับค่าเฉลี่ย 4.21 ขึ้นไป แสดงถึง สำคัญมากที่สุด

ภาพที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม