

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวในพัทยา
นักศึกษา	นางสาวบุษกร เกื้อถาวร
รหัสนักศึกษา	55671210
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรี ต้นพิพัฒน์

บทคัดย่อ

พัทยาคือแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของประเทศไทย และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จากการที่ปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นได้ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมที่พักขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้แต่ละโรงแรมต้องพัฒนากลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง และพฤติกรรมในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวในพัทยา โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในพัทยาเหนือ พัทยากลาง พัทยาใต้ และหาดจอมเทียน จำนวน 400 คน และสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ส่วนผลการศึกษานี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านที่พักและการบริการในระดับมาก เรื่องที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ความสะอาดของห้องพัก และสภาพของห้องพัก นักท่องเที่ยวได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านราคาในระดับมาก เรื่องที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ห้องพักรวมความเหมาะสมกับราคา นักท่องเที่ยวได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก เรื่องที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ บริการสำรองห้องพักทางอินเทอร์เน็ต มีข้อมูลของห้องพักให้ค้นหาได้หลายช่องทาง และบริการยืนยันการจองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก เรื่องที่มีอิทธิพลมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ส่วนลดให้กับลูกค้าประจำ การลดราคาเมื่อพักระยะยาวหรือพักเป็นหมู่คณะ และมีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล นักท่องเที่ยวได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านพนักงานให้บริการในระดับมาก เรื่องที่มีอิทธิพลมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว การให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และการให้บริการด้วยความสุภาพ นักท่องเที่ยวได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านกระบวนการบริการในระดับมาก เรื่องที่มี

อิทธิพลมากที่สุดคือ การให้บริการที่รวดเร็วในการจัดหาห้องพัก นักท่องเที่ยวได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก เรื่องที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ บรรยากาศในห้องพัก ความแข็งแรงของระบบรักษาความปลอดภัย และบรรยากาศรอบที่พัก

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พักในพัทยา คือ การปรับปรุงวิธีการกำหนดอัตราค่าที่พักและบริการต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานและมีความชัดเจน ไม่ปรับขึ้นลงตามเทศกาลหรือฤดูกาลท่องเที่ยว การปรับปรุงและพัฒนาพนักงานให้บริการในทุก ๆ ด้าน พัฒนารูปแบบการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และการมีมาตรการรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวภายในที่พัก