

แบบประเมินบทความวิจัย
การประชุมวิชาการระดับชาติ “การศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ครั้งที่ 3” ประจำปี 2562
วันศุกร์ที่ 31 พฤษภาคม 2562

ณ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร

1. ชื่อบทความ : พฤติกรรมของนักศึกษาไทยที่เล่นโซเชียลมีเดียในช่วงเวลาว่าง
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. หัวข้อการประเมินบทความ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
	ผ่าน/แก้ไข	ไม่ผ่าน	
1. บทคัดย่อภาษาไทย	✓		- ตรงประเด็น ครอบคลุม 2 ประเด็น
2. Abstract	✓		- สั้น กระชับ ครอบคลุมเนื้อหา
3. บทนำ	✓		- มีที่มาที่ไป ชัดเจน
4. วัตถุประสงค์การวิจัย	✓		- ระบุชัดเจน 2 ประเด็น
5. สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)			
6. วิธีดำเนินการวิจัย	✓		- ครอบคลุมขั้นตอนวิจัย - ระบุเครื่องมือวิจัยที่ใช้ + ตารางสรุป
7. ผลการวิจัย	✓		- สรุปผล ชัดเจน - ระบุค่าสถิติ ผลการวิจัย
8. สรุปผลการวิจัย	✓		
9. อภิปรายผล	✓		
10. ข้อเสนอแนะ	✓		
11. เอกสารอ้างอิง	✓		- ระบุชื่อผู้แต่ง ปี พ.ศ.
12. องค์ความรู้ใหม่และคุณค่าทางวิชาการ	✓		
13. ความถูกต้องตามรูปแบบ (Template)	✓		

ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

- ☐ 1) บทความผ่านเกณฑ์โดยไม่ต้องแก้ไข
☒ 2) บทความผ่านเกณฑ์ และแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
☐ 3) บทความไม่ผ่านเกณฑ์

บทคัดย่อ

บริการการจองระบบ Online
ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม โทร. 09-000-8888

- সংপৃক্ততা 2 বহুসংখ্যক সমীকরণের মধ্যে correlation
নাকি regression, কোনটি গ্রহণ করা হবে F-test
- আপেক্ষিক অনুমান সংপৃক্ততা

The service using of the room of Thai tourists is behavior through online system in Bangkok and Ladprao District of Bangkok

ABSTRACT

The objectives in this research are to examine levels of behavior in using online room booking service of Thai tourists and examine factors related to Thailand tourists behaviors in using online room booking service. The sampling is 385 Thailand tourists in Bangkok and Ladprao District of Bangkok using online room booking service. This research is a quantitative research by doing an empirical research and use questionnaire as a collecting data tool then bring collected data to analyze for the correlations of each variables that are from hypothesis and make a conclusion by using statistics program.

The study found that most people from the sampling are female age ranging from 31 to 40 with background education of bachelor degree, earn from 20,001 to 30,000 baht per month, most use airplanes to travel, have online booking frequency of 5 to 6 times per month and choose hotels as the most preferable type of stay.

Behaviors of Thai Tourists in using online room booking in Bangkok and Ladprao District found that the level of using service is high, when consider each topic found that earning confidence and images have the highest average value, second highest are immediate customer response service, customer care and trustworthiness respectively. Hypothesis testing result found that genders, education levels, income levels and frequency of online booking and type of different accommodations have levels of Thai tourists in using room booking service through online system in Bangkok and Ladprao District of Bangkok with the statistics significant difference at level of .05. For ages, occupations and different vehicles used for travelling, affect levels of Thai tourist behaviors in using online room booking in Bangkok and Ladprao District in Bangkok with no statistics significant difference at the level of .05.

Keywords : online room booking service, behaviors of tourists, behaviors of using accommodation booking service

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักสามารถสร้างรายได้เข้าประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และเป็นตัวขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบไปด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางตรงและทางอ้อม เช่น ด้านการขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจร้านอาหารของที่ระลึกและการขายสินค้า เป็นต้น

สถานการณ์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในช่วงครึ่งแรกของปี 2561 มีจำนวนของประชากรไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศยังขยายตัวได้ต่อเนื่อง ช่วงครึ่งแรกของปี 2561 นี้ มูลค่าตลาดไทยเที่ยวไทยน่าจะอยู่ที่ประมาณ 515,000 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 8.5 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวไทยเดินทางเที่ยวในประเทศมีประมาณ 74.8 ล้านคน-ครั้ง เติบโตร้อยละ 5.4 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน บรรยากาศในประเทศยังเอื้อต่อการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ กอปรกับมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวเมืองรอง 55 จังหวัด รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทั้งโรงแรม ที่พัก และธุรกิจสายการบินยังทำการตลาดกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศไทย ทำให้ตลาดไทยเที่ยวไทยยังมีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่อง (ศูนย์วิจัย, 2561)

ปัจจุบันความต้องการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ และระหว่างประเทศ ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา และมีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งถือว่าเป็นภูมิภาคที่มีแรงขับเคลื่อนในด้านการท่องเที่ยวมากที่สุดเศรษฐกิจการท่องเที่ยว (Visitor Economy) จึงถือเป็นเสาหลักในการพัฒนาด้านสังคมในภูมิภาคหากภาครัฐ และเอกชนสามารถจัดการได้อย่างถูกต้อง และมีความรับผิดชอบ การท่องเที่ยวจะเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนภาคเศรษฐกิจและสังคม เป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดความสัมพันธ์ทางการค้าทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ (ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว, 2557)

การเดินทางท่องเที่ยว ตัวนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการพักค้างแรม ดังนั้น ธุรกิจที่พัก จึงเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้บริการ จากการสำรวจปี 2560 - 2561 อัตราการเข้าพักของสถานพักแรม พบว่า มีอัตราการจองโรงแรมภาคกลาง ปี 2561 เป็นร้อยละ 82.46 และ ปี 2560 เป็นร้อยละ 80.09 การจองโรงแรมที่อยู่ในภาคใต้ ปี 2561 เป็นร้อยละ 77.69 และ ปี 2560 เป็นร้อยละ 75.48 การจองโรงแรมในภาคเหนือ ปี 2561 เป็นร้อยละ 78.72 และ ปี 2560 เป็นร้อยละ 75.60 การจองโรงแรมที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2561 เป็นร้อยละ 68.21 และ ปี 2560 เป็น ร้อยละ 64.51 เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562: www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=875) นี้สามารถแจ้ง สถานะได้ทันที หรือ Instant confirmation และโรงแรมสามารถปรับราคาและโปรโมชั่นได้ตามความต้องการของอุปสงค์ในขณะนั้น

การจองห้องพักออนไลน์นั้นไม่ใช่สิ่งใหม่แต่อย่างใด โดยในต่างประเทศนั้นมีเว็บไซต์จองห้องพักมาแล้วมากกว่า 10 ปี แต่ในเมืองไทยนั้นได้เริ่มมีการนำมาใช้อย่างจริงจังในช่วง 7-8 ปีที่ผ่านมา โดยปัจจุบัน

โรงแรมที่พักของไทยตั้งแต่ระดับ 4 ดาวมีการ ปรับเปลี่ยนระบบจากเอเจนต์และโฮลเซลส์ในการจำหน่าย
ห้องพัก จากเดิมที่กว่า 80% จะทำการจองห้องพักผ่านตัวแทนจำหน่ายจากทุกระดับ แต่หลังจากที่มีการขาย
ผ่านออนไลน์ โรงแรมสามารถขายที่พักตรงให้กับลูกค้าทั่วโลก ได้มากถึง 40% ทำให้โรงแรมที่พักของไทยมีส่วน
แบ่งกำไรที่มากขึ้น และยังมีแนวโน้มว่าสัดส่วน จะเพิ่มมากขึ้นเป็น 60% ในอนาคตอันใกล้ (ศูนย์เทคโนโลยี
อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ แห่งชาติ.2552: <http://www.nstda.or.th/>) นั้นหมายความว่าความนิยมใน
การจองห้องพักผ่านออนไลน์จากลูกค้า โดยตรงจะเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงขึ้นในอนาคต ซึ่งจะเพิ่มช่องทาง
หลากหลายให้ผู้ประกอบการใช้ ประโยชน์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไปสู่ตลาดทั่วโลกได้เป็นอย่างดี ในช่วง
ที่ผ่านมา เว็บไซต์จองห้องพักทั้งระดับโลกและระดับประเทศได้หันมาเจาะกลุ่มนักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเพิ่ม
ช่องทางการจองห้องพัก สำหรับนักท่องเที่ยวด้วยการเพิ่มภาษา ซึ่งจะให้นักท่องเที่ยวใช้บริการได้ง่ายขึ้น ใน
การรับมือกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มในการใช้บริการจองห้องพัก
ออนไลน์ที่สูงขึ้น โรงแรมและผู้ให้บริการจองห้องพักออนไลน์จำเป็นต้องจัดการและพัฒนาเว็บไซต์ ราคา และ
โปรโมชั่นให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อเพิ่มรายได้และช่วยฟื้นฟูธุรกิจการอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยวและโรงแรมทั้งในประเทศและต่างประเทศได้อีกด้วย (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์
แห่งชาติ.2552: <http://www.nstda.or.th/>)

ดังนั้น ในฐานะผู้วิจัยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้เลือกที่จะศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาว
ไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการ
ปรับปรุง พัฒนาระบบออนไลน์หรือธุรกิจออนไลน์เกี่ยวกับการให้บริการจองห้องพัก ให้มีประสิทธิภาพและมี
คุณภาพดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ของนักท่องเที่ยวชาว
ไทย *มีแนวโน้มพฤติกรรมไทยใช้การจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ หรือ การจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์*
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจอง
ห้องพักผ่านระบบออนไลน์ *ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์*

สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าว ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่าง
กันมีพฤติกรรมการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าว
แต่ละด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ
เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าว ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในการทำวิจัย ผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง 385 คน

ผู้วิจัย
วิภาดา วิชา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดร.อภิรักษ์ พลวิเศษ + นศ.กรรณกร นพพร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สร้างขึ้นจากวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดในการศึกษาโดยได้ข้อมูลจากแนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ปร 505, 5

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าว ที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทางในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการการจองระบบ Online ประเภทของที่พัก โดยข้อคำถามจะมีลักษณะปลายปิดให้เลือก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าวในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ประกอบด้วยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ โดยคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) กำหนดระดับ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Method)

ตอนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง พัฒนาการบริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ โดยคำถามเป็นแบบปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด 385 ชุด แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง (Accuracy) และความครบถ้วน (Completeness) ของข้อมูลแล้ว จึงดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ให้คะแนนและลงรหัสข้อมูล (Coding) เพื่อให้ได้ข้อมูลอยู่ในรูปของตัวเลขรหัส) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์อ่านได้

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว ไปลงใน General Coding Sheet

3. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการป้อนข้อมูลประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเพื่อการวิจัย

4. แปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว โดยนำผลที่ได้มาเขียนวิเคราะห์และนำเสนอผลงานวิจัยต่อไป

4. วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบเรียบร้อยแล้วจะทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติดังนี้

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่ กรุงเทพฯ เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าว ผลการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรมการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านด้านการให้ความมั่นใจและด้านรูปลักษณ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที , ด้านการดูแลเอาใจใส่,และด้านความน่าเชื่อถือตาม ลำดับ จำแนกรายด้านดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการใช้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า ระบบการจองห้องพักออนไลน์สามารถทำงานได้ต่อเนื่องตลอดเวลาเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของโรงแรมตรงกับที่โฆษณาจากเว็บไซต์ หรือจากสื่ออื่นๆ และระบบรองรับการใช้งานของประชาชนทั่วไป ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการใช้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า เว็บไซต์จองห้องพักมีความสะดวก ค้นหาเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การให้คำแนะนำและมีการตอบข้อสงสัยต่างๆ และเว็บไซต์จองห้องพักมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการใช้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า พนักงานมีความเข้าใจภาษาอังกฤษ และสามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดีเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ และสามารถรับบริการจากพนักงานด้วยความไว้วางใจ ตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการใช้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า พัฒนาและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการด้วยความสุภาพ โปร่งใสและเป็นมิตรและให้ความสนใจและตอบรับความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

ด้านรูปลักษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า สามารถเข้าใจและใช้งานได้ง่ายและข้อมูล เนื้อหา มีความถูกต้องชัดเจน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ หน้าเว็บไซต์หรือระบบการจองห้องพักมีหน้าตาหรือรูปลักษณ์ที่สวยงาม และลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้มากที่สุด ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปผลได้ว่า

เพศแตกต่างกันมีระดับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุแตกต่างกันมีผลต่อระดับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิและเขตลาดพร้าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระดับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิและเขตลาดพร้าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทดสอบความแตกต่างรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับพฤติกรรมการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในด้านการให้ความมั่นใจ, ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีไม่พบความแตกต่าง

อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อระดับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิและเขตลาดพร้าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อระดับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิและเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทดสอบความแตกต่างรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีระดับพฤติกรรมการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในด้านการให้ความมั่นใจ, ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ ด้านรูปลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีไม่พบความแตกต่าง

พาหนะในการเดินทางแตกต่างกันมีผลต่อระดับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความถี่ในการใช้บริการการจองระบบ Online มีผลต่อระดับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทดสอบความแตกต่างรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความถี่ในการใช้บริการการจองระบบ Online แตกต่างกันมีระดับพฤติกรรมการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนองลูกค้า, ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านด้านการให้ความมั่นใจ และด้านรูปลักษณ์ ไม่พบความแตกต่าง

ประเภทที่พักแตกต่างกันมีผลต่อระดับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทดสอบความแตกต่างรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีประเภทที่พักแตกต่างกันมีระดับพฤติกรรมการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในด้านการตอบสนองลูกค้าทันที และด้านการดูแลเอาใจใส่ลักษณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านรูปลักษณ์ไม่พบความแตกต่าง

สรุปผลและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าว” ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกประเภทของที่พัก คือโรงแรม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาได้แก่ รีสอร์ท คิดเป็นร้อยละ 25.5, โฮมสเตย์ คิดเป็นร้อยละ 22.1 และเกสต์เฮาส์คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าว พบว่า

ระดับพฤติกรรมการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านรูปลักษณ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที , ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ ด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือนีมีระดับพฤติกรรมการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ระบบการจองห้องพักออนไลน์สามารถทำงานได้ต่อเนื่องตลอดเวลาเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์

ของโรงแรมตรงกับที่โฆษณาจากเว็บไซต์ หรือจากสื่ออื่นๆ และระบบรองรับการใช้งานของประชาชนทั่วไปตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของภาสกร พวงผกา (2553) ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษาโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด คือ การรับรู้ข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆจากการโปรโมทผ่านสื่อต่างๆเช่น อินเทอร์เน็ต นิตยสารและจากเว็บไซต์สมาชิก

ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที มีระดับพฤติกรรมการใช้บริการอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเว็บไซต์จองห้องพักมีความสะดวก ค้นหาได้ง่าย รองลงมาได้แก่ การให้คำแนะนำและมีการตอบข้อสงสัยต่างๆ และเว็บไซต์จองห้องพักมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจพบว่า มีระดับพฤติกรรมการใช้บริการอยู่ในระดับมาก พนักงานมีความเข้าใจภาษาอังกฤษ และสามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดีเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ และสามารถรับบริการจากพนักงานด้วยความไว้วางใจ ตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่พบว่า มีระดับพฤติกรรมการใช้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพัฒนาและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการด้วยความสุภาพ โปร่งใสและเป็นมิตรและให้ความสนใจและตอบรับความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

ด้านรูปลักษณ์พบว่า มีระดับพฤติกรรมการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการเข้าใจและใช้งานได้ง่ายและข้อมูล เนื้อหา มีความถูกต้องชัดเจน เป็นข้อที่มีความสำคัญ รองลงมาได้แก่ หน้าเว็บไซต์หรือระบบการจองห้องพักมีหน้าตาหรือรูปลักษณ์ที่สวยงาม และลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้มากที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณี ลอมเศรษฐี (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านที่พักและการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับสูง

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับพฤติกรรมการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าว ได้แก่ เพศ, ระดับการศึกษา, ระดับรายได้, ความถี่ในการใช้บริการ การจองระบบ Online และประเภทที่พักแตกต่างกัน มีระดับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิ และเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณี ลอมเศรษฐี (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ เพศ ภูมิฐานะ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้ของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยพฤกษ์ บุญเลิศ (2553) ศึกษาเรื่อง "พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักออนไลน์" ที่พบว่าความถี่ในการท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ ด้านความถี่ในการจองห้องพัก ประเภทของที่พัก ราคาของโรงแรม ระยะเวลาในการพัก ระยะเวลาในการจองล่วงหน้า และจำนวนเว็บไซต์ที่ใช้จองห้องพักเป็นประจำและสม่ำเสมอ

ส่วนอายุ, อาชีพ และพาหนะในการเดินทางแตกต่างกันมีผลต่อระดับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพฯ เขตบางกะปิและเขตลาดพร้าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. หน้าเว็บไซต์หรือระบบการจองห้องพักมีหน้าตาหรือรูปลักษณ์ที่สวยงาม จะทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้มากที่สุด ดังนั้นควรมีการศึกษาด้านรูปลักษณ์โดยเฉพาะเพื่อเป็นข้อมูลให้สามารถตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถปรับกลยุทธ์ในการบริหารให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค และนำมาพัฒนาและปรับปรุงบริการในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่ม
2. ควรทำวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์ให้มีการยกระดับสู่มาตรฐานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชัยพฤกษ์ บุญเลิศ. (2553). พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการจองห้องพักออนไลน์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาสกร พวงผกา. (2553). ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาโรงแรมในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ แห่งชาติ. 2552. วันที่ 13 กันยายน 2559, จาก <http://www.nstda.or.th/>.
- อรุณี ลอมเศรษฐี. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รศ.ดร. นันทนา นันทนา