

การศึกษาการตัดสินใจเลือกพักที่พักประเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี

A Study of The Decision Making in Resort Accommodation Types at Bangsaen Chonburi

นางสาวสิตารวีร์ นิธินันท์ฐากุล¹
สนิหนุช นิยมศิลป์²

บทคัดย่อ

การศึกษาการตัดสินใจเลือกพักที่พักประเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาคุณลักษณะของรูปแบบที่พักประเภทรีสอร์ทที่คนให้ความสนใจในการเลือกพักและเป็นที่ต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยว ด้วยวิธีเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) ในการกำหนดรูปแบบและออกแบบชุดห้องพักประเภทรีสอร์ท การเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเลือกพักที่พักประเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี จำนวน 150 ราย ทำการศึกษาการตัดสินใจเลือกพักที่พักประเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี ตามแบบจำลองชุดคุณลักษณะรูปแบบห้องพัก จำนวน 12 รูปแบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามการลำดับคุณลักษณะตามความชื่นชอบและการให้คะแนนการตัดสินใจที่จะเลือกพักที่พักประเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ร้อยละ และการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้าน Poolvilla สูงสุด โดยมีค่า Importance Value คิดเป็นร้อยละ 28.44 และรูปแบบที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจเลือกพักที่พักประเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี คือรูปแบบห้อง Poolvilla ที่มีสระส่วนตัว ราคา 2500 บาท เป็นห้องพักสไตล์ Minimal Natural โฉมชั้นแบบ Seaview และขนาดห้องพัก 45 ตร.ม.

คำสำคัญ: การตัดสินใจเลือกพักที่พักประเภทรีสอร์ท , เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม

¹นักศึกษาโครงการหลักสูตรพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (IT-Smart Program) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

A Study of The Decision Making in Resort Accommodation Types at Bangsaen Chonburi

Sitarawee Nithinanthakul¹

Snitnuth Niyomsin²

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the decision to stay in a resort-type accommodation at Bangsaen Chonburi. To study the characteristics of resort accommodation styles that affect the decision to stay at Bangsaen Chonburi. By using the Conjoint Analysis technique to determine the layout and design of the room type the data were collected from 150 tourists who were interested in choosing to stay in a resort-type accommodation at Bangsaen. To study the decision making in resort accommodation Types at Bangsaen Chonburi the model was based on 12 types of room feature. The instrument used in this research was a questionnaire which was ranking of features based on preferences and ratings for resort-type accommodation in Bangsaen. Also the statistics that used in the data analysis were frequency, percentage and conjoint analysis to determining the model and designing a data set for the decision making of a population sample 150 sets. As follows, the results was the highest importance to the Pool Villa features, with an Importance Value of 28.44 percent and the pattern that the respondents were interested in choosing to stay in a resort-type accommodation in Bangsaen Chonburi is a Poolvilla room type with a private pool, price at 2500 baht, room style is a Minimal Natural, Seaview location and room size is 45 sq m.

Keywords: Deciding to stay in resort accommodation, Conjoint Analysis Method ,

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ยังสามารถทำเงินเข้าประเทศไทยได้อย่างต่อเนื่องถึงแม้ว่าสภาพเศรษฐกิจของประเทศจะยังไม่กระเตื้องขึ้น แต่รัฐบาลยังมีการรณรงค์บวกกระแสนิยมที่กระตุ้นให้คนไทยหันมาท่องเที่ยวในประเทศมากยิ่งขึ้น ธุรกิจโรงแรมและที่พักไทยจะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ภาพรวมการแข่งขันของผู้ประกอบการยังคงเป็นไปอย่างรุนแรง ทั้งการแข่งขันในกลุ่มของโรงแรมระดับสามดาวลงมา เพื่อแย่งชิงฐานนักท่องเที่ยวระดับกลางที่มีจำนวนมาก รวมถึงการแข่งขันในกลุ่มของโรงแรมระดับสี่ดาวขึ้นไปที่มีจำนวนผู้เล่นมากขึ้น สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่บรรเทาความเสี่ยงด้วยการมุ่งเพิ่มสัดส่วนรายได้จากการรับบริหารโรงแรมมากขึ้น ธุรกิจโรงแรมยังได้รับอานิสงส์จากภาคการท่องเที่ยวที่ขยายตัว การส่งเสริมการท่องเที่ยวใน 55 จังหวัดเมืองรอง แนวโน้มการท่องเที่ยวด้วยตนเอง รวมถึงความนิยมการท่องเที่ยวทางเลือกสะท้อนโอกาสสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในการนำเสนอห้องพักและทำการตลาด กลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและเล็ก ควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการรายได้และต้นทุน ทั้งในช่วงฤดูที่การท่องเที่ยวได้รับความนิยมสูงสุด (High Season) และช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว (Low Season) การเจาะตลาดนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม การใช้สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการกระตุ้นการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมเพื่อลดการพึ่งพาการขายห้องพักผ่านตัวกลางที่ให้บริการการทำธุรกรรมด้านการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต หัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรมและที่พักก็คือการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังจากโรงแรมไม่ต่างกัน คือ รูปแบบห้องพักที่สวยงาม ความสะอาดสบาย การต้อนรับที่อบอุ่น และการบริการที่ตรงกับความต้องการ โรงแรมหลายแห่งจึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการมากมายเพื่อคอยให้บริการกับแขกผู้มาเยือน ทั้งนี้บริการทั้งหลายเหล่านั้นนอกจากจะสร้างความแตกต่างจากที่พักทั่วไปแล้ว ยังมีขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของแขกที่แตกต่างกันออกไปตามความชอบของลูกค้าแต่ละกลุ่มอีกด้วย (ศุภกฤต ชินอิสริยะศ และกมล เกียรติเรืองภมลา, 2556)

จังหวัดชลบุรี เป็นจังหวัดที่อยู่ในภาคตะวันออกติดกับทะเลอ่าวไทย มีระยะทางออกห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 80 กิโลเมตร เป็นแหล่งพักผ่อนของคนเมืองหลวงที่สามารถไปเที่ยวพักผ่อนได้ตลอดเวลา เป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวซึ่งเป็นรายได้สำคัญของจังหวัด มีชายหาดที่เป็นที่รู้จักกันดีคือ ชายหาดบางแสน ซึ่งเป็นชายหาดที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว และยังมีร้านอาหาร คาเฟ่ จุดถ่ายรูป จุดชมวิว กิจกรรมทางน้ำ และแหล่งท่องเที่ยวอีกมากมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวและผู้คนมาเที่ยวพักผ่อนที่บางแสน

จากข้อมูลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นจะเห็นว่า ธุรกิจด้านที่พักและการบริการเป็นธุรกิจที่ต้องสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ เพราะเมื่อเกิดความประทับใจก็จะเกิดรายได้อันเป็นรายได้หลักของธุรกิจโรงแรมและที่พัก ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการตัดสินใจเลือกพักที่พักระเภทรีสอร์ตในบางแสนจังหวัดชลบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันมากที่สุด โดยคาดหวังว่านอกจากผลการศึกษาที่ได้จะมีประโยชน์ต่อธุรกิจที่พักรีสอร์ตในการพัฒนารูปแบบที่พักและรูปแบบการให้บริการ ซึ่งจะนำมาสู่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและการสร้างรายได้ให้กับเจ้าของธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะของรูปแบบที่พักประเภทรีสอร์ตในบางแสนจังหวัดชลบุรีที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเลือกพักมากที่สุด เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจของตน โดยให้ตอบสนองต่อกลุ่มตลาดเป้าหมายได้โดยง่ายที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกพักที่พักรีสอร์ตในบางแสนจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้จำกัดขอบเขตของการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเลือกพักที่พักรีสอร์ตในบางแสนจังหวัดชลบุรี จำนวน 150 ราย โดยจะศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตลอดจนกระบวนการตัดสินใจเลือกพักที่พักรีสอร์ตในบางแสนจังหวัดชลบุรี ตามแบบจำลองชุดคุณลักษณะรูปแบบห้องพัก จำนวน 12 รูปแบบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษาความสำคัญขององค์ประกอบร่วมในระดับต่างๆ นี้ ไปใช้เพื่อประกอบการพิจารณาแนวทางในการพัฒนาและออกแบบที่พักประเภทรีสอร์ตในบางแสน เพื่อช่วยในการวางแผนธุรกิจและวางแผนด้านการตลาดให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวและมาพักผ่อนที่บางแสนจังหวัดชลบุรีได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรม

ที่พักแรม เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่จำเป็น โดยเฉพาะเมื่อนักท่องเที่ยวมีการเดินทางออกจากที่พักอาศัยปกติไปยังจุดหมายปลายทางที่มีระยะทางไกลย่อมต้องการหาที่พักแรมเพื่อการพักผ่อนและมีความปลอดภัยที่สุด จนทำให้เกิดธุรกิจโรงแรมประเภทต่างๆ ขึ้น ธุรกิจโรงแรมไม่ได้ให้บริการในด้านห้องพักเพียงอย่างเดียว ยังมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้คอยให้บริการให้กับแขกมาพักเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจตามความต้องการของลูกค้าอีกด้วย (นิศา ชัชกุล , 2550: 133-137)

ธุรกิจที่พักแรม เป็นธุรกิจที่สร้างขึ้นเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวได้พักแรมชั่วคราวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถพักผ่อนในแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบายและปลอดภัย โดยมีลักษณะการแบ่งห้องพักเป็นห้องๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างครบครันพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยจะมีการเก็บค่าบริการเป็นรายห้อง (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2558 : 149-155))

สามารถสรุปได้ว่า ที่พักแรม หรือ โรงแรม หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวสามารถใช้เป็นที่พักผ่อนค้างคืนชั่วคราว ในจุดหมายปลายทางของการเดินทาง มีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน รวมทั้งมีบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่พักแรมจึงเป็นแหล่งที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายเงินและค่าเวลามากที่สุดในการท่องเที่ยวครั้งหนึ่งๆ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับรีสอร์ท

รีสอร์ท (Resorts) เป็นที่พักแรมที่ตั้งอยู่ต่างจังหวัดมีทำเลที่ดี นิยมสร้างขึ้นตามบริเวณที่มีทิวทัศน์ที่สวยงามตามธรรมชาติ เช่น ชายทะเล หรือบริเวณภูเขา เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้พักผ่อนอย่างสบาย และสามารถสัมผัสบรรยากาศธรรมชาติได้ บรรยากาศโดยรอบมีความเป็นส่วนตัว ห้องพักรักมักจะแยกเป็นส่วนๆ เป็นบ้านหรือหลังคาเรือนแยกต่างหากกัน มีบริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาพัก เช่น ห้องอาหาร การติดต่อสื่อสาร หรือบริการอื่นๆ เหมือนโรงแรมทั่วไป แต่เน้นที่กิจกรรมนันทนาการ ในที่พักจะมีกิจกรรมต่างๆ เช่น สระว่ายน้ำ การปั่นจักรยาน สปา ตลอดจนกิจกรรมการบันเทิงอื่นๆ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ประสงค์ในด้านการพักผ่อนเป็นหลัก

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps)

ส่วนประสมการตลาดที่เป็นที่รู้จักมากที่สุด นั่นคือ 4 P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับธุรกิจบริการรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นนี้เพื่อเพิ่มให้กลยุทธ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงต้องมีการเพิ่มมาอีก 3 องค์ประกอบ คือ ทรัพยากรบุคคล (People) ลักษณะสิ่งแวดล้อมกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) องค์ประกอบทั้ง 7 ประการนี้ จะเป็นปัจจัยที่สามารถใช้เป็นหลักของธุรกิจบริการต่างๆ องค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจสามารถตอบสนองต่อความต้องการผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ McCarthy (1990, pp.233-235 อ้างใน อภิปรายศรี ม่วงคง, 2552)

ส่วนประสมการตลาดที่เฉพาะเจาะจง เมื่อนำไปใช้กับองค์กรธุรกิจหนึ่งๆ ก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ ดังนั้นกระบวนการสร้างส่วนประสมการตลาดก็จะเป็นการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลง เราจึงไม่สามารถที่จะทำการตัดสินใจใดๆ โดยอาศัยองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเท่านั้น นอกจากนั้นองค์ประกอบหนึ่งๆ ก็ยังคงมีความสำคัญเพียงช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น ผู้บริหารด้านการตลาดสามารถกำหนดส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมกับธุรกิจบริการของตนเองได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550)

จากความหมายของส่วนประสมการตลาด สามารถสรุปได้ว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานวางแผนการตลาด เป็นปัจจัยที่กิจการต่างๆ สามารถควบคุมได้ กิจการจะต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด และแต่ละองค์ประกอบต้องมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การตลาดและเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ศึกษาถึงคุณลักษณะของรูปแบบที่พักที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจในการเลือกพักที่พักระเภทรีสอร์ทในบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้วยวิธีเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวพักผ่อนที่บางแสนจังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยทำการเลือก สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งพบเจอใครโดยบังเอิญและคาดว่าผู้นั้นสามารถตอบแบบสอบถามได้ จำนวน 150 ราย

รวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล ตำรา การสัมภาษณ์ ความคิดเห็นจากบุคคล การศึกษาคูณลักษณะเบื้องต้นของจากเว็บไซต์ของโรงแรมหรือที่พักต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็น แนวทางในการกำหนดคุณลักษณะและสร้างแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ห้วงศ์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) ใช้วิธีแบบการสำรวจ (Survey Research) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผ่านช่องทางออนไลน์ด้วย Google Form แบบสอบถามนั้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความสนใจมาเที่ยวพักผ่อนที่บางแสน จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามลักษณะปลายปิด โดยทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และประเภทที่พักที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเรื่องการลำดับคุณลักษณะตามความสนใจและการให้คะแนนการตัดสินใจเลือกพักที่พักระยะที่พักรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี ตามรูปแบบต่างๆ โดยเป็นแบบสอบถามตามวิธีของเทคนิค การวิเคราะห์ห้วงศ์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามความสนใจที่จะเลือกพักที่พักร่วม ด้วยการให้ คะแนน โดยจะแบ่งลำดับคะแนนออกเป็น 0-10 โดยระดับคะแนนที่ 10 หมายถึง สนใจมากที่สุด และลำดับคะแนนที่ 0 หมายถึง ไม่สนใจเลย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. กำหนดข้อคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการกำหนดลักษณะ (Attribute) และระดับ (Level) ในการวิจัยนี้ เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกพักที่พักร่วม โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่สนใจมาเที่ยวพักผ่อนที่บางแสน จำนวน 7 ราย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อหา (Attribute) และระดับ (Level) ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจ รวมทั้งการหาข้อมูลเรื่องราคาและขนาดห้องจากเว็บไซต์และจากที่พักคู่แข่งในบางแสน
2. นำข้อมูลมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อกำหนดลักษณะและระดับของลักษณะตัวแปร (Attribute และ Level) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 คุณลักษณะและระดับของลักษณะตัวแปร

ลักษณะ (Attribute)	ระดับ (Level)
ขนาดห้องพัก	35 ตร.ม.
	45 ตร.ม.

ราคา	2500 บาท 3000 บาท 3500 บาท
location	ไม่ติดทะเล SEAVIEW
Style	Minimal Natural ตกแต่งเน้นสีธรรมชาติสบายตา ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย Modern เน้นพื้นที่ใช้สอย ใช้สีขาวเป็นหลักเพื่อให้รู้สึก โปร่ง โล่ง สบาย
Poolvilla	มี ไม่มี

3. สร้าง concept card ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อให้ได้ชุดคุณลักษณะที่มีความอิสระจากกัน ได้ผล concept card ของรูปแบบห้องพัก

4. นำชุดคุณลักษณะ concept card ของรูปแบบห้องพักที่ได้ มาจัดรูปแบบให้น่าสนใจและง่ายต่อการทำแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้คะแนนความสนใจได้ ดังรูปตัวอย่าง



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ไม่สนใจ



สนใจมากที่สุด

5. สร้างแบบสอบถามงานวิจัย ด้วย Google Form ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ด้านประชากรศาสตร์ และส่วนที่ 3 การตัดสินใจเลือกพักที่พักระเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี โดยจำลองโมเดลรูปแบบที่พัก เพื่อให้ลูกค้าเลือกให้ความสำคัญในแต่ละ Concept Card

6. นำแบบสอบถามที่ได้ไป Pretest โดยการ Interview กับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งไม่ใช่กลุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 ราย เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถามเบื้องต้นเกี่ยวกับความเข้าใจและวิธีการตอบแบบสอบถาม พบว่าชุดคุณลักษณะมีมากเกินไปและเข้าใจยากทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ยอมตอบจนจบ
7. ทำการปรับลดจำนวน Level ขนาดห้องพัก จาก 3 ระดับ เหลือ 2 ระดับ เนื่องจากขนาดห้องพักมีความแตกต่างกันไม่มากนัก จากนั้นสร้าง concept card ใหม่ ได้ผล concept card ทั้งหมด 12 ชุด
8. ทำการทดสอบ (Pilot Test) กับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในเบื้องต้น
9. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ (Pilot Test) มาจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
10. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ผ่าน Google Form เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS และสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- 1.) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลในตารางเพื่ออธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560)
- 2.) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) ในการกำหนดรูปแบบและออกแบบชุดข้อมูลการตัดสินใจเลือกพักที่พักประเภทรีสอร์ตในบางแสนจังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 150 ชุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่าง 150 คน นำข้อมูลมารวบรวมประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลการวิจัยออกเป็น 2 เรื่อง ดังนี้

- 1.) เรื่องข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2.) เรื่องความสนใจในการเลือกพักที่พักประเภทรีสอร์ตในบางแสนจังหวัดชลบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.33 และเป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 **ด้านอายุ** ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 30-39 ปี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 รองลงมาได้แก่กลุ่มอายุ 20-29 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 และช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามาด้วยช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ และช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 **ด้านระดับการศึกษา** ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยมีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.33 และที่น้อยที่สุด คือ

ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 **ด้านสถานภาพ** ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด โดย มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมา คือ สมรส มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และหย่าร้าง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ **ด้านอาชีพ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และอาชีพที่น้อยที่สุด คือ อาชีพอิสระ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 **ด้านระดับรายได้** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงรายได้ที่ 15,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 รองลงมา คือ ช่วงรายได้ที่ 30,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ช่วงรายได้ที่ 50,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และช่วงรายได้ที่น้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ตามลำดับ **ด้านความสนใจเลือกพักที่พักแต่ละประเภทในบางแสน** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สนใจเลือกพักที่พักประเภทรีสอร์ท มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.33 รองลงมา คือ ประเภทโรงแรม มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และประเภท เกสต์เฮ้าส์ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ Conjoint Analysis เรื่องความสนใจในการเลือกพักที่พักประเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าความสนใจ **Part-Worth** และ ค่าความสำคัญ **Importance Value**

Attribute	Level	Part-Worth	importance value
size	35	-0.083	10.85
	45	0.083	
price	2500	0.368	25.44
	3000	0.016	
	3500	-0.384	
location	near beach	-0.722	22.93
	seaview	0.722	
style	minimal natural	0.114	12.35
	modern	-0.114	
poolvilla	yes	0.944	28.44
	no	-0.944	

จากผลการวิเคราะห์ เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณลักษณะ ด้าน Poolvilla มากที่สุด มีค่าน้ำหนัก คิดเป็นร้อยละ 28.44 อันดับที่ 2 คือ ราคา คิดเป็นร้อยละ 25.48 ลำดับถัดมา

คือ โลเคชั่น คิดเป็นร้อยละ 22.93 และสไตล์กับขนาดห้องพัก กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจไม่แตกต่างกันมากนัก คือ ร้อยละ 12.35 และ 10.85 ตามลำดับ

และผลการวิจัยข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) พบว่า ระดับคุณค่า (Utility Value) ของความน่าสนใจเลือกพักที่พักระเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี ที่ได้จากค่า Part-worth ที่สูงที่สุดในแต่ละคุณลักษณะ (Attribute) โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจกับ Poolvilla สระส่วนตัว มากที่สุด มีค่า Part-worth เท่ากับ 0.944 อันดับรองลงมาคือ โลเคชั่นแบบ Seaview มีค่า Part-worth เท่ากับ 0.722 และราคาของกลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจ คือ 2500 บาท มีค่า Part-worth เท่ากับ 0.368 ตามด้วยสไตล์ของห้องพักแบบ Minimal Natural มีค่า Part-worth เท่ากับ 0.114 และขนาดของห้องพัก 45 ตร.ม. มีค่า Part-worth เท่ากับ 0.083 ตามลำดับ ซึ่งจะได้สมการความสนใจดังนี้

$$Y = \beta_0 + (-0.083)(35 \text{ ตร.ม.}) + (0.083)(45 \text{ ตร.ม.}) + (0.368)(2500 \text{ บาท}) + (0.016)3000 \text{ บาท} + (-0.384)(3500 \text{ บาท}) + (-0.722)(\text{ไม่ติดทะเล}) + (0.722)(\text{Seaview}) + (0.114)(\text{Minimal Natural}) + (-0.114)(\text{Modern}) + (0.944)(\text{มีสระส่วนตัว}) + (-0.944)(\text{ไม่มีสระส่วนตัว})$$

อภิปรายผลการวิจัย

คุณลักษณะที่สำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมในการสร้างแนวคิดการพัฒนาที่พักประเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้าน Poolvilla มากกว่าคุณลักษณะด้านอื่น ความสำคัญรองลงมาคือ ,ราคา ,โลเคชั่น , สไตล์ห้องพัก , และขนาดของห้องพัก

ซึ่งจากงานวิจัยนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงความสำคัญของคุณลักษณะรูปแบบห้องพักและความสนใจในการตัดสินใจเลือกที่พักประเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรี รูปแบบห้องพักที่มี Poolvilla สระส่วนตัว ราคา 2500 บาท มีโลเคชั่นแบบ Seaview และขนาดห้อง 45 ตร.ม. นอกจากนี้ผู้วิจัยสามารถทราบข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ทเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น และเพื่อช่วยในการวางแผนธุรกิจและวางแผนด้านการตลาดให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบโต้ภัยต่อความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงธุรกิจ

วิจัยครั้งนี้เกิดขึ้นจากความต้องการของผู้วิจัยที่ประสงค์จะสร้างที่พักที่จังหวัดชลบุรีบนเนื้อที่ที่มีอยู่แล้ว ณ ปัจจุบัน ซึ่งเป็นที่ดินที่ไม่ติดทะเล และต้องการศึกษาความสำคัญและความสนใจขององค์ประกอบร่วมในการพัฒนารูปแบบห้องพัก จึงทำให้การวิเคราะห์ต่อจากนี้มีความจำเป็นจะต้องใช้คุณลักษณะด้าน Location เป็นแบบไม่ติดทะเล และไปพิจารณาด้านอื่นๆ ซึ่งจากผลวิจัยพบว่า ค่าความสำคัญของคุณลักษณะด้าน Poolvilla มีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นคุณลักษณะทั้ง 2 นี้ จึงจะคงไว้เป็นปัจจัยหลักที่ผู้วิจัยจะนำมาเป็นไอเดียเลือกรูปแบบห้องพักในการวางแผนและพัฒนาธุรกิจรีสอร์ท โดยที่การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยนำมาประยุกต์สร้างสมการเพื่อพยากรณ์ความสนใจในการเลือกพักที่พักระเภทรีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยว สามารถนำมาสร้างสมการเพื่อดูระดับคุณค่าความสนใจของรูปแบบห้องพัก ได้ดังนี้

รูปแบบห้องพัก 1 : เป็นรูปแบบที่ยึดตามความสนใจของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสนใจกับราคา 2500 บาท แต่สามารถทำขนาดห้องได้เพียง 35 ตร.ม. เพื่อควบคุมต้นทุนในการก่อสร้างและการจัดสรรการใช้พื้นที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และใช้วิธีการตกแต่งสไตล์ห้องพักแบบ Minimal Natural ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจ จึงได้รูปแบบห้องดังนี้

$$Y = (0.944)(\text{Poolvilla มีสระส่วนตัว}) + (-0.083)(35 \text{ ตร.ม.}) + (0.368)(2500 \text{ บาท}) \\ + (-0.722)(\text{ไม่ติดทะเล}) + (0.114)(\text{Minimal Natural}) \\ = 0.621$$

รูปแบบห้องพัก 2 : เพิ่มขนาดห้องพักที่ใหญ่ขึ้นเป็น 45 ตร.ม. และปรับราคาห้องพักให้สูงขึ้นเป็น 3000 บาท และใช้วิธีการตกแต่งสไตล์ห้องพักแบบ Minimal Natural ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจ จึงได้รูปแบบห้องดังนี้

$$Y = (0.944)(\text{Poolvilla มีสระส่วนตัว}) + (0.083)(45 \text{ ตร.ม.}) + (0.016)(3000 \text{ บาท}) \\ + (-0.722)(\text{ไม่ติดทะเล}) + (0.114)(\text{Minimal Natural}) \\ = 0.435$$

จากสมการพยากรณ์ สามารถสรุปได้ว่า ระดับคุณค่าความสนใจของการเลือกพักที่พักระเภทรีสอร์ทในบางแสน จังหวัดชลบุรี รูปแบบห้องพักที่ 1 มีค่าความสนใจสูงกว่า รูปแบบห้องพักที่ 2 เพราะนักท่องเที่ยวให้ความสนใจด้านราคามาก ถึงแม้รูปแบบห้องพักที่ 2 จะมีการปรับขนาดให้ใหญ่ขึ้นแต่ไม่สามารถดึงดูดความสนใจให้นักท่องเที่ยวเลือกพักได้เท่ากับ รูปแบบห้องพักที่ 1 ที่มีราคาถูกกว่า ดังนั้น รูปแบบห้องพักที่ 1 สามารถเป็นต้นแบบในการสร้างรูปแบบห้องพักประเภท รีสอร์ทในบางแสนจังหวัดชลบุรีได้ คือ ห้องพักที่มีราคา 2500 บาท ขนาด 35 ตร.ม. และมี Poolvilla สระส่วนตัว ซึ่ง Poolvilla เป็นคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญและให้ความสนใจมากที่สุด มีโมเดลชั้นไม่ติดทะเล และสไตล์ห้องพักแบบ Minimal Natural ทั้งนี้ การใช้พื้นที่ที่น้อยลงสามารถปรับราคาของห้องพักให้ต่ำลงได้ และยังเป็นการช่วยลดต้นทุนในการก่อสร้างรวมทั้งเป็นการจัดสรรการใช้พื้นที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับเจ้าของธุรกิจได้ ดังนั้นรูปแบบห้องพักที่ 1 จะสามารถนำมาพิจารณาเป็นโมเดลรูปแบบห้องพักได้ เพื่อที่ผู้วิจัยจะนำมาปรับใช้ในการวางแผนและพัฒนาธุรกิจรีสอร์ทของตนเองต่อไป โดยตอบสนองต่อกลุ่มตลาดเป้าหมายได้โดยง่าย ด้วยการใช้งบประมาณที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรรหาค่าคุณลักษณะ (Attribute) อื่นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้บริโภค ในด้านการบริการ (Service) ภายในที่พักพร้อมด้วย เนื่องจากธุรกิจรีสอร์ทเป็นธุรกิจบริการอย่างหนึ่งจึงจำเป็นต้องดูแลองค์ประกอบร่วมในเรื่องการบริการด้วยเช่นกัน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ครบถ้วนมากที่สุด และเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการให้บริการของการดำเนินธุรกิจรีสอร์ทต่อไป

บรรณานุกรม

- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS กรุงเทพฯ
- นิศา ชัชกุล. (2550). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา. (2557). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศุภกฤตชินอิสระยศ และกมลเกียรติเรืองกมลลา. (2556).
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบริการในโรงแรมโดยการหาเหมืองข้อมูลกรณีศึกษาโรงแรมห้าดาว
แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ. วารสารออนไลน์ CITU, 2556(1), 1-11.
- อัปษรศรี ม่วงคง. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่ใช้
บริการภัตตาคารลอยน้ำเรื่อริเวอร์ไซด์. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. .
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). Marketing Management (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.