



รายงานวิจัยเรื่อง
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม
ของผู้บริหารหน่วยงานในจังหวัดพิษณุโลก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วิวัฒน์ชัย

ภาควิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

2541

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม)

บทคัดย่อ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมตามลำดับความสำคัญได้แก่ ความปลอดภัย ห้องพัก การเดินทางไปมาสะดวก ^d ทัศนียภาพที่สวยงาม พนักงานต้อนรับ ราคาห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา ชื่อเสียงของโรงแรม ห้องอาหาร พนักงานขายของโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ^d

Research Title Tho Influencial Factors that Affected to the Decision Making for
Selecting the Hotel Services of Administrators in Phitsanulok.
Researcher Asst. Prof. Dr. Phaisan Rewthongchai
Department Marketing
Faculty Management Science
Academic Year 1997

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the opinions and influencial factors of the decision making to the selecting hotel services of administrators in selected offices in Phitsanulok. The population of study were administrators in selected offices such as, government services, state enterprises and private sectors in Phitsanulok. The samples consisted of 110 adminlstrators. The collected data were analyzed by means of statistical method.

The result of this study revealed that the situation of tourism industry in Phitsanulok within 1-3 years will not be different from the present. The existing number of hotels are fitted with the clients' demand. The administrators used to contract to the hotel directly and recieved the hotel information from the former customers. Among all the services, hotel room service was the most popular for the customers. The clients' most impression was the front desk service of the hotel . The administrators need the friendly atmosphere and the reasonable price, excluding food and beverages, should be 600 bahts per day. The Amarin Lagoon Hotel is the most famous hotel in Phitsanulok. The priority of the influencial factors for decision making hotel services are safty, the quality of hotel rooms, the convenience of communication, the comfortable parking lot, receptionists, the reasonable price of rooms, conference rooms, the hotel reputation, the restuarant, the hotel sale person, and the other hotel facilities.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือและสนับสนุนอย่างดียิ่งจาก ผู้บริหารหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานธุรกิจ ในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณอาจารย์ สุวารีย์ วงศ์วัฒนา ที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows รองศาสตราจารย์สงวน ช้างฉัตร ที่ได้กรุณาแก้ไขบทความย่อภาษาอังกฤษ คุณบุญศรี บุญนะ ที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าหน่วยงานราชการในส่วนของศาลากลางจังหวัดพิษณุโลก เจ้าของเอกสาร din ผู้เชี่ยวชาญที่ร่วมอภิปราย พร้อมทั้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้ และสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ที่สนับสนุนงบประมาณที่ใช้ในการวิจัย

ไพศาล รุ่งรัชชย์

พฤษภาคม 2541

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญญัตินี้.....	จ

บทที่ ๘

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	3
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	13
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	13
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	13
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	14
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	28
	สรุปผลการวิจัย.....	28
	อภิปรายผล.....	29
	ข้อเสนอแนะ.....	30
	บรรณานุกรม.....	32
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	33
	ภาคผนวก ข ตำแหน่งผู้บริหารส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนใน จังหวัดพิษณุโลก.....	36
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม.....	41
	ประวัติผู้วิจัย	43

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงาน.....	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ แนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลกในช่วง 1 - 3 ปีข้างหน้า.....	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ จำนวนโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก.....	17
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามวิธีการติดต่อใช้บริการ ห้องพักของโรงแรม	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามสื่อที่ได้รับเกี่ยวกับ ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงแรม.....	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศที่ดีของโรงแรม.....	20
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามบริการที่ใช้จากทาง โรงแรม.....	21
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำคัญของพนักงานในโรงแรม.....	22
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามวิธีการชำระค่าห้องพัก โรงแรม.....	23
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ราคาห้องพักไม่รวมอาหารเช้า.....	24
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามโรงแรมที่ชอบใช้บริการ...	25
12	แสดงปริมาณเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้บริหารหน่วยงาน จำแนกตาม ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาประเทศ ดังจะเห็นได้จากการที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และก่อให้เกิดรายได้เงินตราต่างประเทศสูงเป็นอันดับหนึ่งของการค้า สินค้าและบริการของไทยมาตลอด กล่าวคือ ในปี 2537 รายรับจากการท่องเที่ยวมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 43 ของรายรับและบริการทั้งหมด มีจำนวนประมาณ 152,500 ล้านบาท มากกว่าการส่งออกสิ่งทอ ที่เป็นสินค้าส่งออกได้เป็นอันดับหนึ่งของประเทศซึ่งมีมูลค่า 133,469 ล้านบาท โดยทั่วไปรายรับจากการท่องเที่ยวสามารถชดเชยการขาดดุลการค้าของไทยได้โดยเฉลี่ยกว่า 36,000 ล้านบาทต่อปี นอกจากนี้ ยังมีส่วนช่วยในการกระจายรายได้ไปยังภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพมหานคร และภูมิภาค (ลัดดาวัลย์ บุญประกอบ และคณะ 2539 : 11) ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น ด้านการขนส่ง ด้านที่พัก ด้านอาหาร ด้านการท่องเที่ยว และด้านสินค้าที่ระลึก ทั้งนี้ เหตุผลประการหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพราะประเทศไทยมีขนบธรรมเนียมประเพณี โบราณสถานที่น่าสนใจ ธรรมชาติป่าเขา และหาดทรายที่สวยงาม ตลอดจนอุปนิสัยของคนไทยที่ให้ความอบอุ่นเป็นมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส ล้วนแต่เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและสัมผัสกับบรรยากาศดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี และประกอบกับการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของคนไทย ที่ให้ความสำคัญต่อการท่องเที่ยวมากขึ้นทั้งในและต่างประเทศ ทำให้รัฐบาลบรรจุการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จากการเจริญเติบโต ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนี้ ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้มีการพัฒนา และขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ ดังกล่าว (ฝ่ายวิจัย บรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 2535 : 1)

จังหวัดพิษณุโลก เป็นจังหวัดหนึ่งที่ได้รับการยอมรับให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนล่าง (สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2527 : 4 - 10) และให้มีการพัฒนาส่งเสริมอุตสาหกรรมในทุก ๆ ด้าน เช่น การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การกีฬา การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ อุทยานเขาค้อ ภูหินร่องกล้า อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ศรีสัชนาลัย และยังเป็นศูนย์รวมการศึกษาในทุก ๆ ระดับเป็นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนในระดับเขตเป็นที่ตั้งกองทัพบกที่ 3 เป็นศูนย์กลางการเดินทางที่สำคัญและสะดวกสบาย โดยจะเลือกเดินทางได้ ทั้งทางเครื่องบิน รถไฟรถทัวร์ และมีถนนเชื่อมระหว่างภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งการกำหนดแผนยุทธศาสตร์สี่แยกอินโดจีน เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สำคัญของภาคเหนือ และประเทศไทยโดยรวม ซึ่งรัฐบาลของพลเอกชวลิต

บงโยยุทธได้มีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อ 29 กรกฎาคม 2540 กำหนดให้พัฒนาจังหวัดพิษณุโลก และกลุ่มจังหวัดใกล้เคียง อันได้แก่ พิจิตร เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ สุโขทัย และกำแพงเพชร เป็นพื้นที่พัฒนา "สี่แยกอินโดจีน" (ชวลิต บงโยยุทธ 2540 : 7)

จากแนวโน้มของการขยายตัวของทางจังหวัดทำให้ธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะมีผลต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเป็นที่พักสำหรับการเดินทางเพื่อการติดต่อกิจการในทุก ๆ ด้าน ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมสามารถพัฒนาและดำเนินงานได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง ของผู้ใช้บริการทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานธุรกิจทั่วไป โดยเฉพาะในจังหวัดพิษณุโลก การศึกษาเพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จและความอยู่รอดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพที่มีการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม ของผู้บริหารหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานธุรกิจ ในจังหวัดพิษณุโลก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ของผู้บริหารหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานธุรกิจ
2. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงธุรกิจโรงแรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานธุรกิจได้
3. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการศึกษาของนักศึกษาในรายวิชาการตลาด อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงระดับความสำคัญในด้านต่าง ๆ เช่น ห้องพัก ห้องอาหาร ห้องประชุมสัมมนา พนักงานต้อนรับ พนักงานขาย ราคาห้องพัก ชื่อเสียงของโรงแรม ที่จอดรถ การเดินทางไปที่สะดวก ความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยศึกษาเฉพาะผู้บริหารหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลได้ สำหรับระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึง เมษายน 2541

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานธุรกิจทั่วไป ใช้เป็นที่พัก จัดอบรมสัมมนา ประชุม ใช้บริการห้องอาหาร และบริการอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพิษณุโลก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ผู้บริหารหน่วยงาน ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก

ผู้บริหารหน่วยงาน หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจขนาดใหญ่ที่อยู่ในจังหวัดพิษณุโลก

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้บริหารหน่วยงานในจังหวัดพิษณุโลก มีเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motives) จำแนกได้ดังต่อไปนี้ (สุตาตวง เรืองรุจิระ 2540 : 79 - 84)

1. แรงจูงใจขั้นพื้นฐานและแรงจูงใจขั้นเลือกเฟ้น (Primary and Selective Motives)

1.1 แรงจูงใจขั้นพื้นฐาน (Primary Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากความต้องการในสินค้าและบริการนั้นโดยตรง และเป็นแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การซื้อ

1.2 แรงจูงใจขั้นเลือกเฟ้น (Selective Motives) เป็นแรงจูงใจขึ้นต่อเนื่องจากแรงจูงใจขั้นพื้นฐาน คือพยายามที่จะเลือกสินค้าที่คิดว่าดีที่สุดสำหรับตน

2. แรงจูงใจทางอารมณ์และแรงจูงใจที่มีเหตุผล (Emotional and Economic Buying Motives)

แรงจูงใจทางอารมณ์จะเกิดจากความรู้สึกของผู้ซื้อ และผู้ซื้อจะไม่เสียเวลาในการพิจารณาไตร่ตรองว่าสมควรหรือไม่ ให้ผลคุ้มค่าหรือไม่ ตรงข้ามกับแรงจูงใจที่มีเหตุผล ผู้ซื้อจะตัดสินใจซื้อได้ เมื่อผ่านการไตร่ตรองถึงผลได้เสียอย่างรอบคอบแล้ว

2.1 ประเภทของแรงจูงใจในการซื้อสินค้าโดยการใช้อารมณ์

2.1.1 เพื่อสร้างความพอใจให้กับประสาทสัมผัส

2.1.2 เพื่อดำรงรักษาเผ่าพันธุ์ของตนไว้

2.1.3 ความกลัว

2.1.4 การพักผ่อนและการบันเทิง

2.1.5 ความภาคภูมิใจ

2.1.6 การเป็นที่ยอมรับของสังคม

2.1.7 ลักษณะของการแข่งขัน

2.1.8 ความอยากรู้อยากเห็นหรือความตื่นเต้นลึกลับ

2.1.9 ความฉิตรีเริ่ม

2.2 ประเภทของแรงจูงใจในการซื้อสินค้าโดยใช้เหตุผล

2.2.1 ความสะดวก

2.2.2 ประสิทธิภาพในการทำงานของตัวสินค้า

2.2.3 สามารถใช้ประโยชน์ได้หลาย ๆ ทาง

2.2.4 เป็นสินค้าที่มีบริการที่เชื่อถือได้

2.2.5 เป็นสินค้าที่ซื้อแล้วก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น

2.2.6 การซื้อสินค้าทำให้เกิดทรัพย์สินเพิ่ม

2.2.7 ความคงทนถาวร

2.2.8 ประหยัดในการใช้หรือการซื้อ

3. แรงจูงใจที่รู้ตัวหรือไม่รู้ตัวในการซื้อสินค้า (Conscious and Subconscious Buying Motives)

แรงจูงใจที่เกิดขึ้นโดยรู้ตัว หมายความว่า ผู้บริโภครู้ว่าตนเองมีความต้องการในสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ผู้บริโภครู้สึกสนใจและคำนึงถึงอยู่เสมอ แต่ถ้าเป็นแรงจูงใจที่ไม่รู้ตัวในการซื้อสินค้าเป็นการจูงใจโดยที่ผู้บริโภคยังไม่ได้สนใจ ยังไม่ได้สังเกตเห็นแต่อย่างใดจำเป็นต้องมีการกระตุ้นให้ผู้บริโภคได้ทราบ

4. แรงจูงใจอุปถัมภ์ (Patronage Buying Motives)

เป็นแรงจูงใจที่กำหนดแหล่งของการซื้อ หมายถึงสาเหตุที่ผู้บริโภคพอใจที่จะเป็นลูกค้าประจำของร้านค้าใดร้านค้านั้น มีสาเหตุเนื่องมาจาก

4.1 ชื่อเสียงของผู้ขาย

4.2 การบริการ

4.3 มีสินค้าใหม่เอี่ยมมากมายหลายชนิด

4.4 ราคาสมเหตุผล

4.5 ความเชื่อถือในช่องทางทางการจำหน่าย

4.6 สถานที่ตั้งสะดวกสบายสำหรับผู้ซื้อ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อของผู้บริโภค

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกันของผู้บริโภคแต่ละคน มีทั้งปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้บริโภคเองและปัจจัยที่มาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (สุดาตวง เรืองรุจิระ 2540 : 84 - 87) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะของบุคคล บุคคลที่มีความแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ รายได้ สถานภาพของครอบครัว และอาชีพ จะมีความต้องการความคิดเห็นต่าง ๆ แตกต่างไปตามปัจจัยเหล่านี้ ผู้มีรายได้น้อยต้องการสินค้าราคาพอสมควร คุณภาพพอใช้ได้ปริมาณให้เพียงพอ แต่ผู้มีรายได้น้อยต้องการสินค้าคุณภาพเยี่ยม

2. ปัจจัยด้านจิตวิทยา

2.1 ความต้องการและแรงจูงใจ (Need and Motives)

2.2 การรับรู้ (Perception)

2.3 ทศนคติ (Attitude)

2.4 การเรียนรู้ (Learning)

2.5 ความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept)

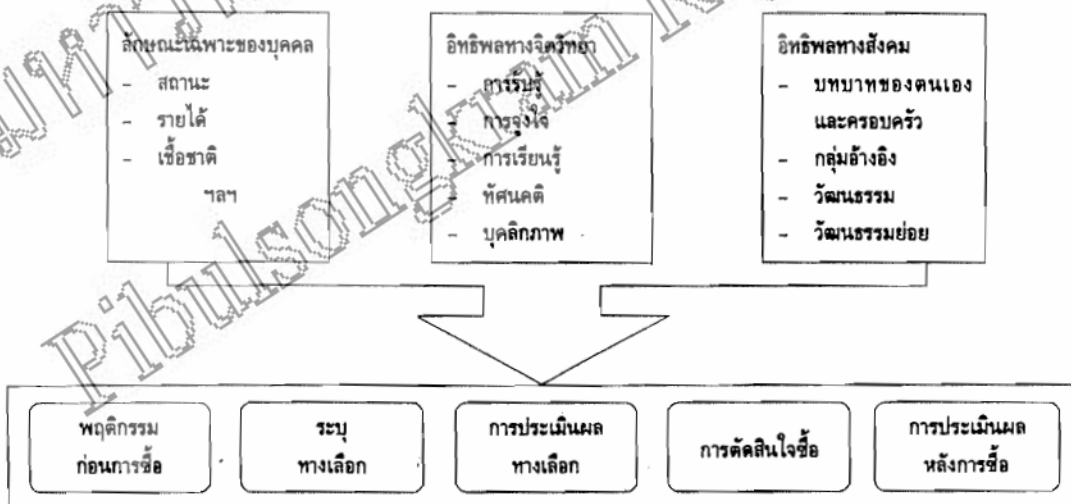
3. ปัจจัยด้านสังคม

3.1 ครอบครัว (Family)

3.2 กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups)

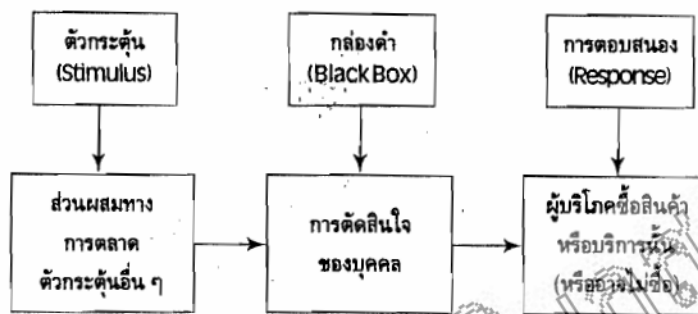
3.3 วัฒนธรรม (Culture)

กระบวนการซื้อและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ



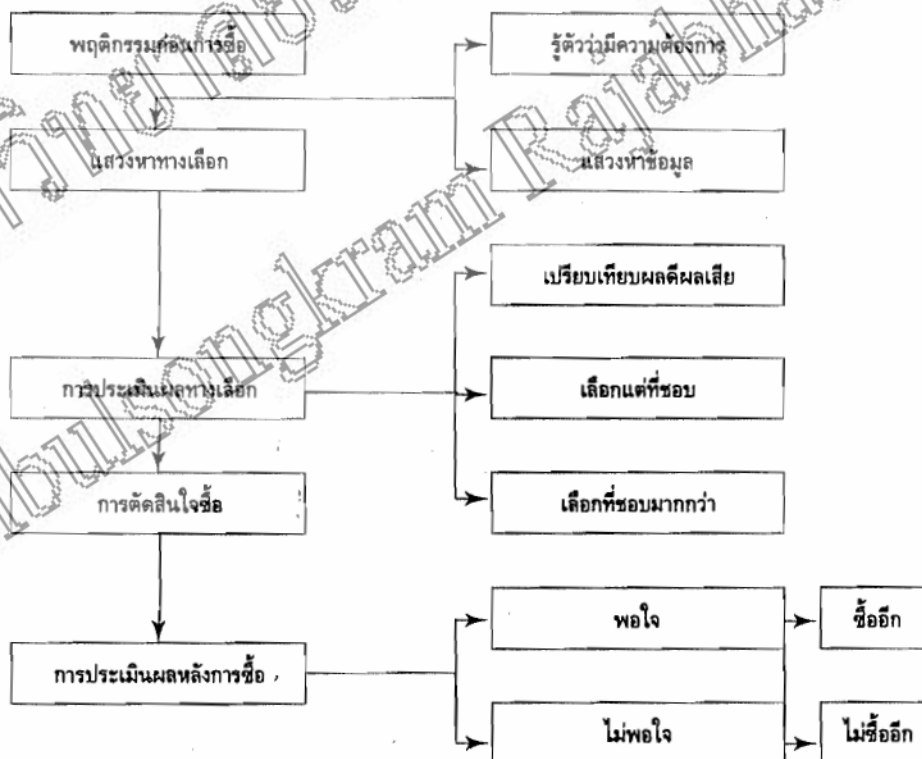
รูปแบบของพฤติกรรมการณ์ซื้อของผู้บริโภค

ในการซื้อสินค้าผู้บริโภคจำเป็นต้องมีตัวกระตุ้นเข้ามาเกี่ยวข้อง (สุชาติวงษ์ เรืองรุจิระ 2540 : 87 - 88) ตัวกระตุ้นนั้นได้แก่ ผลกระทบจากร่องทางการจำหน่าย การกำหนดราคา และการส่งเสริมการจำหน่าย ในการศึกษารูปแบบของพฤติกรรมการณ์ซื้อของผู้บริโภคจะต้องอาศัยรูปแบบของพฤติกรรมการณ์ซื้อที่เรียกว่า การกระตุ้นและการตอบสนอง (Stimulus-Response) ซึ่งสรุปได้ดังรูป



กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Consumer Buying Process)

กระบวนการของการซื้อสินค้าของผู้บริโภคแบ่งได้เป็น 5 ลำดับขั้น (สุชาติวงษ์ เรืองรุจิระ 2540 : 88) ดังนี้



มาสโลว์ (Maslow อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์ 2539 : 82) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจ โดยเริ่มต้นจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุด ดังนี้

1. Physiological Needs คือ ความต้องการเบื้องต้นแรกต่าง ๆ เพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการในการกินอาหารและน้ำ ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย
2. Safety Needs คือ ความต้องการมีชีวิตรอดอยู่หรือความปลอดภัยทางร่างกาย
3. Social Needs คือ ความต้องการที่จะให้ตนเป็นที่ยอมรับของสังคมหรือความรัก
4. Esteem Needs คือ ความต้องการที่จะให้ตนได้รับการยกย่องจากสังคม
5. Self-actualization Needs คือ ความต้องการที่จะให้ตนประสบความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิดหรือต้องการทุกอย่าง

ทัศนคติ (Attitudes)

นักวิชาการส่วนมากจะเห็นพ้องกันว่าทัศนคติจะประกอบด้วยส่วนประกอบ 3 ส่วน (McKeachie and Doyle 1966 : 560) ดังต่อไปนี้

1. ความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ
2. ความชอบพอหรือส่วนของความรู้สึก
3. พฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเบี้ยเลี้ยงเดินทางและค่าเช่าที่พักในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2541

จากการที่คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้ปรับลดงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 ลงเป็นจำนวนมาก และเพื่อให้การใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นไปโดยประหยัด และสอดคล้องกับวงเงินงบประมาณที่ส่วนราชการต่าง ๆ ได้รับ กระทรวงการคลังจึงได้แก้ไขปรับปรุงอัตราค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางและค่าเช่าที่พักในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2539 โดยให้ใช้ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเบี้ยเลี้ยงเดินทางและค่าเช่าที่พักในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2541 ได้แก่ บัญชีหมายเลข 1 อัตราเบี้ยเลี้ยงเดินทางในประเทศ และบัญชีหมายเลข 2 อัตราค่าเช่าโรงแรมในประเทศ ระเบียบนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2541 เป็นต้นไป โดยมีรายละเอียดของระเบียบดังต่อไปนี้

บัญชีหมายเลข 1 อัตราเบี้ยเลี้ยงเดินทางในประเทศ (เหมาจ่าย)

ข้าราชการ	ประเภท ก.	ประเภท ข.
ผู้ดำรงตำแหน่งระดับ 1 ถึงระดับ 2 หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า หรือพลทหารถึงจำสิบเอก พันจ่าเอก พันจ่าอากาศเอก หรือ พลตำรวจถึงจำสิบตำรวจ	60	36
ผู้ดำรงตำแหน่งระดับ 3 ถึงระดับ 8 หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า หรือข้าราชการตุลาการซึ่งรับเงินเดือนชั้น 1 ถึง ชั้น 3 ตะโตะ ยุติธรรม หรือข้าราชการอัยการซึ่งรับเงินเดือนชั้น 1 ถึงชั้น 3 หรือ ข้าราชการทหารซึ่งมียศจำสิบเอก พันจ่าเอก พันจ่าอากาศเอก อัตราเงินเดือนจำสิบเอกพิเศษ พันจ่าเอกพิเศษ พันจ่าอากาศเอก พิเศษถึงพันเอก นาวาเอก นาวาอากาศเอก หรือข้าราชการตำรวจ ซึ่งมียศนายดาบตำรวจถึงพันตำรวจเอก	90	54
ผู้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ขึ้นไป หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า หรือข้าราชการตุลาการซึ่งรับเงินเดือนชั้น 4 ขึ้นไป หรือข้าราชการอัยการซึ่งรับเงินเดือนชั้น 4 ขึ้นไป หรือข้าราชการทหารซึ่งมียศพันเอก นาวาเอก นาวาอากาศเอก อัตราเงินเดือนพันเอกพิเศษ นาวาเอก พิเศษ นาวาอากาศเอกพิเศษขึ้นไป หรือข้าราชการตำรวจ ซึ่งมียศ พันตำรวจเอกอัตราเงินเดือนพันตำรวจเอกพิเศษขึ้นไป	120	72

ประเภท ก. ได้แก่

- (1) การเดินทางไปราชการนอกจังหวัดพื้นที่ที่ตั้งสำนักงานซึ่งปฏิบัติราชการปกติ
- (2) การเดินทางไปราชการจากอำเภอหนึ่งไปปฏิบัติราชการในอำเภอเมืองในจังหวัดเดียวกัน

ประเภท ข. ได้แก่

- (1) การเดินทางไปราชการในท้องที่อื่นนอกจากที่กำหนดในประเภท ก.
- (2) การเดินทางไปราชการในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นที่ตั้งสำนักงานซึ่งปฏิบัติราชการปกติ

บัญชีหมายเลข 2 อัตราค่าเช่าโรงแรมในประเทศ

ข้าราชการ	บาท : วัน
ผู้ดำรงตำแหน่งระดับ 1 ถึงระดับ 2 หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า หรือพลทหารถึง จ่าสิบเอก พันจ่าเอก พันจ่าอากาศเอก หรือพลตำรวจถึงจ่าสิบตำรวจ	ไม่เกิน 600
ผู้ดำรงตำแหน่งระดับ 3 ถึงระดับ 8 หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า หรือข้าราชการ ตุลาการซึ่งรับเงินเดือนชั้น 1 ถึง ชั้น 3 ตะโตะยุติธรรม หรือข้าราชการอัยการซึ่ง รับเงินเดือนชั้น 1 ถึงชั้น 3 หรือข้าราชการทหารซึ่งมียศจ่าสิบเอก พันจ่าเอก พันจ่าอากาศเอก อัตราเงินเดือนจ่าสิบเอกพิเศษ พันจ่าเอกพิเศษ พันจ่าอากาศ เอกพิเศษถึงพันเอก นาวาเอก นาวาอากาศเอก หรือข้าราชการตำรวจ ซึ่งมียศ นายดาบตำรวจถึงพันตำรวจเอก	ไม่เกิน 800
ผู้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ขึ้นไป หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า หรือข้าราชการตุลาการ ซึ่งรับเงินเดือนชั้น 4 ขึ้นไป หรือข้าราชการอัยการซึ่งรับเงินเดือนชั้น 4 ขึ้นไป หรือข้าราชการทหารซึ่งมียศพันเอก นาวาเอก นาวาอากาศเอก อัตราเงินเดือน พันเอกพิเศษ นาวาเอกพิเศษ นาวาอากาศเอกพิเศษขึ้นไป หรือข้าราชการ ตำรวจ ซึ่งมียศพันตำรวจเอกอัตราเงินเดือนพันตำรวจเอกพิเศษขึ้นไป	ไม่เกิน 1,600

สถิติการท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก ปี 2539

ปี 2539 มีผู้เยี่ยมเยือนจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 1,724,542 คน แยกเป็นนักท่องเที่ยว 1,330,360 คน คิดเป็นร้อยละ 77.14 และนักท่องเที่ยว 394,182 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 ในจำนวนผู้เยี่ยมเยือนทั้งหมดแยกเป็นชาวไทย 1,435,945 คน คิดเป็นร้อยละ 83.27 และชาวต่างประเทศ 288,597 คนคิดเป็นร้อยละ 16.73

ลักษณะการเดินทางมายังจังหวัดพิษณุโลกของผู้เยี่ยมเยือนที่จัดโดยบริษัทนำเที่ยวมีเพียง ร้อยละ 17.26 และจัดการเดินทางมาเองคิดเป็นร้อยละ 82.74 ส่วนประเภทของพาหนะที่ผู้เยี่ยมเยือนใช้เดินทางมายังจังหวัดพิษณุโลกมากที่สุดคือ รถส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 28.56 รองลงมาคือ รถไฟ และรถโดยสารประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 23.33 และ 22.67 ตามลำดับ

ในส่วนของประเทศสถานที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก พำนักร้อยละมากที่สุดคือ โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 41.31 รองลงมา คือ บ้านญาติ/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 30.99

สำหรับค่าใช้จ่ายที่ผู้เยี่ยมเยือนนำมาใช้จ่ายในจังหวัดพิษณุโลก เมื่อคิดรวมทุกหมวดค่าใช้จ่าย โดยคิดเฉลี่ยต่อคนต่อวันเท่ากับ 939.00 บาท แยกเป็นค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยเท่ากับ 1,066.31 บาท และชาวต่างประเทศเท่ากับ 509.34 บาท เมื่อพิจารณาโดยรวมทั้งปี 2539 จังหวัดพิษณุโลกมีรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 3,687.11 ล้านบาท โดยจำแนกเป็นรายได้จากการท่องเที่ยวของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยเท่ากับ 3,234.32 ล้านบาท และผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศเท่ากับ 452.79 ล้านบาท

เมื่อพิจารณาระยะเวลาพำนักรเฉลี่ยต่อคนของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก มีค่าเฉลี่ย 2.46 วันต่อคน โดยแยกเป็นระยะเวลาพำนักรเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่ากับ 2.56 วันต่อคน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเท่ากับ 1.90 วันต่อคน (ต่อสถิติและวิจัยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2540 : 78)

สถิติการพักแรมในแหล่งท่องเที่ยวของภาคเหนือ ปี 2539

ปี 2539 มีโรงแรม/เกสเฮ้าส์ ซึ่งเป็นสถานบริการธุรกิจประเภทที่พักแรม ใน 6 จังหวัดของภาคเหนือได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน พิษณุโลก สุโขทัย และ ตาก รวม 392 แห่ง มีห้องพักจำนวน 23,338 ห้อง มีนักท่องเที่ยวเข้าพักโรงแรม/เกสเฮ้าส์จำนวนทั้งสิ้น 3,418,428 คน แยกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 2,124,911 คน คิดเป็นร้อยละ 62.16 และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 1,293,517 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 แหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวพักโรงแรมเป็นจำนวนเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ เชียงใหม่ เชียงราย พิษณุโลก สุโขทัย ตาก และแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 50.04 18.57 16.17 6.32 5.46 และ 3.50 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาอัตราการเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวในแต่ละแหล่งท่องเที่ยวในภาคเหนือ โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ สุโขทัย พิษณุโลก ตาก เชียงราย เชียงใหม่ และแม่ฮ่องสอน มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยเป็นร้อยละ 68.72, 53.86, 43.36, 42.63, 40.73 และ 30.86 ตามลำดับ โดยภาพรวมอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้ง 6 แหล่งท่องเที่ยวร้อยละ 43.08 ทั้งนี้แหล่งท่องเที่ยวสุโขทัย พิษณุโลก มีอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้นเนื่องจากในแถบการท่องเที่ยวนี้ได้มีโครงการ Emperor's Route และสุโขทัยไนท์ เป็นโครงการท่องเที่ยวครบวงจรที่จัดให้นักท่องเที่ยวญี่ปุ่นเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวโดยจัดให้นักท่องเที่ยวพักสุโขทัยและพิษณุโลกอย่างละ 1 คืน ซึ่งได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมาก

ระยะเวลาพำนักรเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่พักรวมในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดของภาคเหนือได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน พิษณุโลก สุโขทัย ตามลำดับ 2.41, 1.67, 1.67 1.53, 1.66 และ 1.64 ตามลำดับ โดยภาพรวมของ 6 แหล่งท่องเที่ยวคือ 2.02 (กองสถิติและวิจัยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2540 : 10)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพศาล รื่นเกษ (2536) ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก และความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่าโรงแรมที่มีอยู่ในปัจจุบันเพียงพอแล้ว แต่ในอนาคตจะมีการลงทุนเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของจังหวัดในทุก ๆ ด้าน โดยสร้างเป็นโรงแรมชั้น 1 หรือ 5 ดาว การใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการจัดอบรมสัมมนาเฉลี่ยสูงสุด ภายใน 1 ปี มากกว่า 6 ครั้ง ๆ ละประมาณ 1-2 วัน โดยมีผู้เข้าร่วมประมาณ 41-60 คน การจัดไม่กำหนดเวลาแน่นอน โรงแรมไพลินเป็นโรงแรมที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา มีการใช้จ่ายงบประมาณมากกว่า 50,000 บาท สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ อัตราค่าห้องพักที่คิดว่าอยู่ในช่วงที่เหมาะสมที่สุด คือ 500 - 800 บาท ถ้าจะมีการก่อสร้างอาคารสถานที่ก่อสร้างทางออกไปอำเภอวังทอง และติดแม่น้ำน่าน ผู้ตอบส่วนใหญ่เสนอว่า ถ้าจะมีการสร้างโรงแรมใหม่ ควรให้ความสำคัญต่อทำเลที่ตั้ง สภาพแวดล้อมที่ดี ที่จอดรถที่สะดวกสบาย และมีบริการแบบครบวงจร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีสำรวจ (Survey Method) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้บริหารหน่วยงานในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจ ในจังหวัดพิษณุโลก
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจ ในจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามรายชื่อในสมุดหมายเลขโทรศัพท์ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาคเอกชน จังหวัดพิษณุโลก ปี 2539 โดยสำนักงานจังหวัดพิษณุโลก ที่ผู้วิจัยสามารถติดต่อและขอความอนุเคราะห์ได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) โดยสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไปของผู้บริหารหน่วยงานต่อโรงแรมที่เลือกใช้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ห้องพัก ห้องอาหาร พนักงานต้อนรับ พนักงานขายของโรงแรม ราคาห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา ชื่อเสียงของโรงแรม ที่จอดรถ การเดินทาง และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น สระว่ายน้ำ คาราโอเกะ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ที่มีระดับความสำคัญ 5 ระดับ และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพิษณุโลก ประธานหอการค้าจังหวัดพิษณุโลก ประธานชมรมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก และอาจารย์ผู้สอนด้านการท่องเที่ยว จากสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการดังนี้
 - 2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือ
 - 2.2 จัดทำร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
 - 2.3 นำร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงจัดพิมพ์เพื่อนำไปใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือจากสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ถึงผู้บริหารหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานธุรกิจ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามให้แก่ผู้บริหารหน่วยงานจำนวน 150 ชุด ใช้วิธีจัดส่งทางไปรษณีย์ โดยแนบซองเปล่าพร้อมติดแสตมป์ เพื่อความสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับคืน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนพบว่ามีความสมบูรณ์ จำนวน 110 ชุด คิดเป็นร้อยละ 73.33

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รวบรวมได้
2. วิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพความคิดเห็นทั่วไปต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ด้วย
การหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ดังนี้
4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความสำคัญมากที่สุด
3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก
2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง
1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย
1.00 - 1.81 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้บริหาร
หน่วยงาน ในจังหวัดพิษณุโลก เป็นการวิจัยโดยใช้วิธีสำรวจ (Survey Method) ความคิดเห็น
ของหัวหน้าหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
โรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงาน

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ราชการ รัฐวิสาหกิจ	93	84.5
ธุรกิจ	17	15.5
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงว่า ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 93 คน
คิดเป็นร้อยละ 84.5 และเป็นหน่วยงานธุรกิจ จำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 15.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ
แนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลกในช่วง 1 - 3 ปีข้างหน้า

แนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
ชอบ	7	6.4
ดี	39	35.5
ไม่แตกต่างกับในปัจจุบัน	43	39.1
ไม่สามารถคาดการณ์ได้	19	17.3
ไม่ตอบ	2	1.8
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
แนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลกในช่วง 1 - 3 ปีข้างหน้า ว่าไม่แตกต่างกับ
ปัจจุบัน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคิดว่ามีความดี จำนวน 39 คน คิดเป็น
ร้อยละ 35.5 และน้อยที่สุดคิดว่ามีความชอบ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ
จำนวนโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มีจำนวนมากเกินไป	35	31.8
มีจำนวนพอดี	67	60.9
มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ	4	3.6
ไม่ตอบ	4	3.6
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงว่าผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
จำนวนโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกว่า มีจำนวนพอดี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมา
คิดว่ามีจำนวนมากเกินไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และน้อยที่สุดคิดว่ามีจำนวนน้อยไม่
เพียงพอ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามวิธีการติดต่อใช้บริการห้องพักของโรงแรม

วิธีการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อให้พนักงานขายของโรงแรมไปพบ	2	1.8
เดินทางไปติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรง	52	47.3
ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส	30	27.3
อื่น ๆ	26	23.6
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงว่าผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการห้องพักของโรงแรมโดยวิธีเดินทางไปติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และน้อยที่สุดติดต่อให้พนักงานขายของโรงแรมไปพบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามสื่อที่ได้รับเกี่ยวกับ
ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงแรม

สื่อต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	4	3.6
โทรทัศน์	1	0.9
แผ่นพับ	22	20.0
ผู้ที่เคยพัก	56	50.9
จากพนักงานของโรงแรม	15	13.6
อื่น ๆ	10	9.1
ไม่ตอบ	2	1.8
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงว่าผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่ ได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับโรงแรม
จากผู้ที่เคยพัก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาได้รับข้อมูลจากแผ่นพับ จำนวน 22
คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และน้อยที่สุดได้รับข้อมูลจากโทรทัศน์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศที่ดีของโรงแรม

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เจียบ ไม่พุกฟาน	41	37.3
คักคักมีคนเดินเข้าออกตลอดเวลา	5	4.5
มีความเป็นกันเอง	54	49.1
อื่น ๆ	9	8.2
ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงว่า ผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศของโรงแรมว่ามีความเป็นกันเอง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมา คิดว่าเจียบ ไม่พุกฟาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และน้อยที่สุดคิดว่าคักคักมีคนเดินเข้าออกตลอดเวลา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามบริการที่ใช้จากทางโรงแรม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องพัก	43	39.1
ห้องอาหาร	32	29.1
ห้องประชุมสัมมนา	30	27.3
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น สระว่ายน้ำ คาราโอเกะ	4	3.6
ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 7 แสดงว่า ผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่ใช้บริการห้องพักจากทางโรงแรม จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ ห้องอาหาร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และน้อยที่สุดใช้สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น สระว่ายน้ำ คาราโอเกะ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ความสำคัญของพนักงานในโรงแรม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
แขวงเชียร์	4	3.6
พนักงานต้อนรับหน้าเคาน์เตอร์	78	70.9
พนักงานเปิดปิดประตู	1	0.9
พนักงานทำความสะอาดห้องพัก	6	5.5
พนักงานเสิร์ฟในห้องอาหาร	1	0.9
พนักงานระดับหัวหน้า	8	7.3
อื่น ๆ	12	10.9
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 8 แสดงว่า ผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าพนักงานต้อนรับ
หน้าเคาน์เตอร์มีความสำคัญมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 รองลงมา คือแผนกอื่น ๆ
จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และน้อยที่สุด คือ พนักงานเปิดปิดประตู และพนักงานเสิร์ฟใน
ห้องอาหาร จำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามวิธีการชำระค่าห้องพัก
โรงแรม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงินสด	68	61.8
ใช้เครดิตกับทางโรงแรม	13	11.8
ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส	22	20.0
อื่น ๆ	5	4.5
ไม่ตอบ	2	1.8
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่ชำระค่าห้องพักโดยเงินสด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และน้อยที่สุดชำระโดยวิธีอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ราคาห้องพักไม่รวมอาหารเช้า

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
500 บาท	34	30.9
600 บาท	46	41.8
700 บาท	21	19.1
800 บาท	7	6.4
900 บาท	-	-
1,000 บาท	-	-
ไม่ตอบ	2	1.8
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 10 แสดงว่าผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าราคาห้องพัก
ไม่รวมอาหารเช้า ควรมีราคา 600 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ 500 บาท
จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และน้อยที่สุดคือ 800 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามโรงแรมที่ชอบใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรมอัมรินทร์ลากูน	56	50.9
โรงแรมท็อบแลนด์พลาซ่า	33	30.0
โรงแรมพิษณุโลกธานี	2	1.8
โรงแรมโกสตันท์แกรนด์	3	2.7
โรงแรมลาฟาโลมา	-	-
โรงแรมไพลิน	12	10.9
โรงแรมอื่น ๆ	3	2.7
ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 11 แสดงว่าผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่ชอบใช้บริการโรงแรม 56 จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาคือ โรงแรมท็อบแลนด์พลาซ่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และน้อยสุดคือโรงแรมพิษณุโลกธานี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 12 แสดงปริมาณเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้บริหารหน่วยงานจำแนกตามปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ความปลอดภัย	4.62	0.64	สำคัญมากที่สุด
ห้องพัก	4.51	0.74	สำคัญมากที่สุด
การเดินทางไปมาสะดวก	4.44	0.65	สำคัญมากที่สุด
ที่จอดรถสะดวก	4.42	0.66	สำคัญมากที่สุด
พนักงานต้อนรับ	4.11	0.73	สำคัญมาก
ราคาห้องพัก	4.11	0.88	สำคัญมาก
ห้องประชุมสัมมนา	3.95	0.99	สำคัญมาก
ชื่อเสียงของโรงแรม	3.85	0.90	สำคัญมาก
ห้องอาหาร	3.78	0.79	สำคัญมาก
พนักงานขายของโรงแรม	3.16	1.11	สำคัญปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	3.12	0.98	สำคัญปานกลาง

จากตารางที่ 12 แสดงว่าผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม โดยคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ เรื่องห้องพักโดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 และน้อยที่สุดคือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.12

สรุปจากคำถามปลายเปิดของผู้บริหารหน่วยงาน

จากคำถามปลายเปิดผู้บริหารหน่วยงานได้เสนอแนะให้เน้นการบริการให้มาก ปรับราคาให้สอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจ ความสะอาด ความปลอดภัย การให้ความสำคัญต่อลูกค้าทุกระดับโดยการให้การต้อนรับแบบเป็นกันเอง มีมารยาทและวัฒนธรรมแบบไทย ควรให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการเป็นประจำ และควรปรับปรุงเรื่องการออกไปเสิร์ฟเงินให้เร็วขึ้น

สรุปความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

จากการที่ผู้วิจัยได้เชิญบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพิษณุโลก ประธานหอการค้าจังหวัดพิษณุโลก ประธานชมรมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก และอาจารย์ผู้สอนทางด้านการท่องเที่ยวร่วมอภิปรายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยมุ่งเน้นประเด็นของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก

ข้อสรุปจากการอภิปรายพบว่า ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นว่าถ้าในช่วง 4-3 ปีข้างหน้าไม่มีการลงทุนสร้างโรงแรมเพิ่มขึ้น จะทำให้ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพราะพิษณุโลกเป็นจังหวัดศูนย์กลางของภาคเหนือ เป็นสี่แยกอินโดจีน และเป็นที่ตั้งของหน่วยงานทุกระดับ ย่อมจะทำให้จำนวนห้องพักที่มีอยู่สามารถปรับตัวเข้ากับจำนวนความต้องการที่ในปัจจุบันมีน้อยกว่าจำนวนห้องพักที่มีอยู่ได้

ด้านการบริการ ควรเน้นบริการให้มากโดยเฉพาะ บริการส่วนหน้าที่จะมีส่วนสร้างความประทับใจและความรู้สึกที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการได้

ด้านการตลาด ควรมีการสร้างกลยุทธ์ที่แปลกใหม่ในการดึงดูดลูกค้าให้เข้าใช้บริการ และควรมีการเน้นตลาดญี่ปุ่นให้มากขึ้น

ด้านการบริหาร โรงแรมจังหวัดพิษณุโลกส่วนใหญ่การบริหารงานจะเป็นในรูปแบบของครอบครัว แต่จะมีทั้งผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้ดำเนินงานรับผิดชอบในการบริหารซึ่งในประเด็นนี้เจ้าของกิจการโรงแรมควรกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของตนเองให้ชัดเจนว่าเจ้าของโรงแรมควรจะดำเนินงานในระดับไหน และผู้จัดการทั่วไปควรจะมีอำนาจหน้าที่อยู่ในระดับใด เช่น การกำหนดยอดขายที่จะสามารถทำได้และเจ้าของกิจการควรจะเป็นเพียงผู้ควบคุม และประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เท่านั้น และสำหรับโรงแรมที่มีขนาดเล็กย่อมได้เปรียบในยามเศรษฐกิจตกต่ำ เพราะสามารถบริหารงานได้ง่ายกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ การใช้ห้องพักที่มีจำนวนน้อยย่อมทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ดีกว่าโรงแรมขนาดใหญ่

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็น และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้บริหารในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานธุรกิจ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การวิจัยเป็นแบบสำรวจ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบเลือกตอบ และแบบประมาณค่า ผู้วิจัยใช้วิธีการจัดส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ โดยแนบซองเปล่าพร้อมติดแสตมป์ เพื่อความสะดวกในการส่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนของกลุ่มตัวอย่าง ได้แบบสอบถามกลับคืนจำนวน 140 ชุด จากที่ได้จัดส่งให้แก่ผู้บริหารหน่วยงานจำนวน 150 ชุด คิดเป็นร้อยละ 73.33 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไปต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมด้วยค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึง เมษายน 2541

สรุป

ผู้บริหารหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 84.5 มีความคิดเห็นต่อแนวโน้มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลกในช่วง 1 - 3 ปีข้างหน้าว่าไม่แตกต่างกับในสภาพปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 39.1 และจำนวนโรงแรมที่มีอยู่ในปัจจุบันมีจำนวนพอดีกับความต้องการอยู่แล้วคิดเป็นร้อยละ 60.9

การติดต่อใช้บริการกับทางโรงแรมส่วนใหญ่ใช้วิธีเดินทางไปติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 47.3 สำหรับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับทางโรงแรมส่วนใหญ่ได้รับทราบจากผู้ที่เคยพัก คิดเป็นร้อยละ 50.9

บริการที่ใช้กับทางโรงแรมมากที่สุดได้แก่ ห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 39.1 และพนักงานที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจได้แก่ พนักงานต้อนรับหน้าเคาน์เตอร์ คิดเป็นร้อยละ 70.9 สำหรับสภาพบรรยากาศที่ต้องการภายในโรงแรม ผู้บริหารหน่วยงานมีความคิดเห็นว่า ควรมีความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 49.1

การชำระค่าห้องพัก ส่วนใหญ่นิยมชำระด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 61.8 สำหรับอัตราค่าห้องพักไม่รวมอาหารเช้าที่เหมาะสมที่สุดอยู่ในราคา 600 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.8

โรงแรมที่นิยมใช้บริการมากที่สุดได้แก่โรงแรม อัมรินทร์ลากูน คิดเป็นร้อยละ 50.9

ปัจจัยที่ผู้บริหารหน่วยงานแสดงความคิดเห็นว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
โรงแรม ตามลำดับความสำคัญ ได้แก่

1. ความปลอดภัย	มีความสำคัญมากที่สุด	(4.62)
2. ห้องพัก	มีความสำคัญมากที่สุด	(4.51)
3. การเดินทางไปมาสะดวก	มีความสำคัญมากที่สุด	(4.44)
4. ที่จอดรถสะดวก	มีความสำคัญมากที่สุด	(4.42)
5. พนักงานต้อนรับ และ ราคาห้องพัก	มีความสำคัญมาก	(4.11)
6. ห้องประชุมสัมมนา	มีความสำคัญมาก	(3.95)
7. ชื่อเสียงของโรงแรม	มีความสำคัญมาก	(3.85)
8. ห้องอาหาร	มีความสำคัญมาก	(3.78)
9. พนักงานขายของโรงแรม	มีความสำคัญปานกลาง	(3.16)
10. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น	มีความสำคัญปานกลาง	(3.12)

อภิปรายผล

จากการที่ผู้บริหารหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็นว่าในช่วง 1 - 3 ปีข้างหน้าแนวโน้ม
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลกจะไม่มี ความแตกต่างจากในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจจะเป็น
เพราะผลกระทบทางเศรษฐกิจที่ทำให้หน่วยงานราชการต้องปฏิบัติตามมาตรการประหยัดของรัฐบาล
และผลกระทบงบประมาณของหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะค่าเบี้ยเลี้ยง และค่าเช่าที่พักเดินทางไป
ราชการ (ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเบี้ยเลี้ยงเดินทางและค่าเช่าที่พักในการเดิน
ทางไปราชการ ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2541) สำหรับความคิดเห็นที่ว่าจำนวนโรงแรมที่มีอยู่ในปัจจุบันมี
จำนวนพอดีกับความต้องการอยู่แล้วนั้นในประเด็นนี้จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่เลือก
ใช้บริการกับทางโรงแรมอิมพีเรียลลาภูน และโรงแรมที่อพลแลนด์พลาซ่าถึง ร้อยละ 80.9 นอกนั้นไป
โรงแรมอื่น ๆ ระดับใกล้เคียงกันกับโรงแรมดังกล่าว จึงทำให้รู้สึกว่ามีความพอดีกับความต้องการ
แต่ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งได้แก่ ประธานหอการค้าจังหวัด
พิษณุโลก ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สาขาพิษณุโลก
ประธานชมรมธุรกิจการท่องเที่ยว จังหวัดพิษณุโลก และอาจารย์ผู้สอนด้านการท่องเที่ยวจาก
สถาบันราชภัฏพิษณุโลกสงครามร่วมแสดงความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าว เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2541
ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้สรุปความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ในช่วง 1 - 3 ปีนี้

ถ้าไม่มีการลงทุนสร้างโรงแรมเพิ่ม หรือขยายโรงแรมออกไป จำนวนห้องพักที่มีอยู่จะถูกปรับเข้ากับจำนวนความต้องการที่สูงขึ้นตามการขยายตัวของจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นเมืองหลักของภาคเหนือตอนล่าง และสี่แยกอินโดจีน สำหรับบรรยากาศที่ต้องการเมื่อเข้าพักในโรงแรมคือความเป็นกันเอง โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับหน้าเคาน์เตอร์จะมีส่วนในการสร้างความประทับใจมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า พนักงานหน้าเคาน์เตอร์จะต้องเป็นผู้ที่ต้องจัดห้องพัก ตอบคำถามของผู้ที่มาติดต่อ มอบและรับกุญแจ เป็นผู้ที่ต้องพบกับผู้มาติดต่อตลอดเวลา และไม่ซ้ำหน้า การสร้างความประทับใจในจุดนี้จึงมีความสำคัญมากกว่าพนักงานในจุดอื่น ๆ

ด้านอัตราห้องพักที่ผู้บริหารหน่วยงานคิดว่าเหมาะสมที่สุดคือ ราคา 600 บาท ไม่รวมอาหารเช้า ซึ่งราคาที่หน่วยงานราชการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรการประหยัดงบประมาณ พ.ศ. 2541 เพื่อแก่วิกฤตการณ์เศรษฐกิจที่กำหนดให้ข้าราชการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเบี้ยเลี้ยงเดินทาง และค่าเช่าที่พักในการเดินทางไปราชการ ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2541 และโรงแรมอัมรินทร์ลาภูเป็นโรงแรมที่นิยมใช้บริการมากที่สุดทั้งนี้เป็นเพราะว่าโรงแรมอัมรินทร์ลาภูเป็นโรงแรมที่เข้าเกณฑ์ตามปัจจัยที่ผู้บริหารหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจ เช่น ด้านความปลอดภัย ห้องพัก การเดินทาง และที่จอดรถสะดวกสบาย

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม ทั้งหน่วยงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย ห้องพักที่สะดวกสบาย อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ทั้งนี้ถือว่าเป็นความต้องการที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ (สุตาตวง เรืองรุจิระ 2540 : 79) แสดงว่าผู้บริหารหน่วยงานใช้เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมมากกว่าการใช้แรงจูงใจด้านอารมณ์ และแรงจูงใจอุปถัมภ์

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. เจ้าของหรือผู้บริหารกิจการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่ามีค่ามากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม ได้แก่ ความปลอดภัย ห้องพักที่สะอาด การเดินทางไปมาสะดวก และที่จอดรถสะดวกสบาย
2. ในช่วง 1 - 3 ปีนี้ ไม่ควรมีการสร้างโรงแรมเพิ่มหรือขยายโรงแรมออกไป ทั้งนี้เพื่อปรับสภาพของจำนวนห้องพักที่มีอยู่เกินความต้องการให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการที่มีอยู่
3. โรงแรมที่ทางหน่วยงานต่าง ๆ ไม่เลือกใช้บริการหรือใช้บริการน้อยควรพิจารณา ทบทวนนโยบาย และกลยุทธ์ให้สามารถดึงหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานธุรกิจให้ใช้

บริการของทางโรงแรมให้ได้ในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น โดยพิจารณาปรับสิ่งที่เป็นความต้องการของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง การให้ความสำคัญกับพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้มากที่สุด

4. โรงแรมที่มีหน่วยงานเลือกใช้บริการน้อย ควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก ทราบถึงจุดเด่นที่มีอยู่ พร้อมทั้งนำเสนอเงื่อนไขที่จะเป็นตัวช่วยตัดสินใจได้

5. หน่วยงานราชการ ถึงแม้จะถูกตัดงบประมาณแต่ความจำเป็นต้องใช้บริการทางโรงแรมในด้านต่าง ๆ ยังคงมีเพิ่มมากขึ้น เพราะพิษณุโลกเป็นจังหวัดศูนย์กลางภาคเหนือตอนล่าง เป็นที่ตั้งหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ระดับเขตและภาค ดังนั้นปริมาณความต้องการยังคงมีสูงขึ้นไปถึงแม้ว่าเศรษฐกิจของประเทศจะตกต่ำ

6. โรงแรมที่หน่วยงานเลือกใช้บริการในอัตราส่วนที่สูงอยู่แล้ว ควรรักษาความได้เปรียบดังกล่าวไว้ และพยายามค้นหาจุดอ่อนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ต่อไปในวันข้างหน้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรมีการวิจัยถึงธุรกิจอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากธุรกิจโรงแรม เพราะจะทำให้สามารถพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมของจังหวัดได้

2. ควรมีการศึกษาวិเคราะห์เฉพาะโรงแรมเพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการ และข้อบกพร่องที่มีอยู่จากผู้ให้บริการโดยตรง ทั้งนี้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงโรงแรมให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และแข่งขันกับคู่แข่งกันได้

บรรณานุกรม

กระทรวงการคลัง. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเบี้ยเลี้ยงเดินทางและค่าเช่าที่พักในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 7). 2541.

กองสถิติและวิจัยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. โครงการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศภาคเหนือ ปี 2539. เอกสารรายงานการวิจัย, 2540.

ชลิต ยงใจยุทธ. บทนำการพัฒนากลุ่มจังหวัดสี่แยกอินโดจีน 2020 พิษณุโลก วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาสี่แยกอินโดจีน. พิษณุโลก : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสุรสีห์กราฟฟิค, 2540.

ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2539.

ฝ่ายวิจัย บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. อนาคตอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย, 2535.

ไพศาล ธีรธงชัย. การศึกษาความต้องการของผู้บริหารหน่วยงานเกี่ยวกับการให้บริการของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดพิษณุโลก. รายงานการวิจัย ภาควิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม, 2536.

ลัดดาวัลย์ บุญประกอบ และคณะ. โครงสร้างรายรับและรายจ่ายจากการเดินทางและท่องเที่ยวของไทย. รายงานเศรษฐกิจรายเดือนมีนาคม, 2539.

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. แผนหลักพัฒนาการท่องเที่ยวพิษณุโลก สุโขทัย กำแพงเพชร ตาก พิจิตร, 2527.

สตาจาง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประกายพรึก, 2540.

McKeachie, W.J. and Doyle, Charlotte L. **Psychology**. Reading, Mass : Addison-Wesley Publishing Company, Inc., 1966.

ภาคผนวก ก.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี
Pibulsongkram Rajabhat University

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้บริหารหน่วยงาน ในจังหวัดพิษณุโลก

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็น และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้บริหารหน่วยงานในจังหวัดพิษณุโลก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานของท่าน

() 1. ราชการ / รัฐวิสาหกิจ

() 2. หน่วยงานธุรกิจ / หน่วยงานอื่นๆ ทัวไป

2. ท่านคิดว่าแนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลกในช่วง 1 - 3 ปีข้างหน้า จะเป็นเช่นใด

() 1. ชบเซา

() 2. คึกคัก

() 3. ไม่แตกต่างกับปัจจุบัน

() 4. ไม่สามารถคาดเดาได้

3. ท่านคิดว่าจำนวนโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกเป็นอย่างไร

() 1. มีจำนวนมากเกินไป () 2. มีจำนวนพอดี () 3. มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ

4. ปกติท่านติดต่อบริการห้องพักของโรงแรมด้วยวิธีใดมากที่สุด

() 1. ติดต่อให้พนักงานขายของโรงแรมไปพบ

() 2. เดินทางไปติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรง

() 3. ไม่แน่นอน แล้วแต่โอกาส

() 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านทราบข้อมูลต่างๆ ของโรงแรมที่ท่านเลือกใช้บริการได้จากสื่ออะไรมากที่สุด

() 1. วิทยุ

() 2. โทรทัศน์

() 3. แผ่นพับ

() 4. ผู้ที่เคยพัก

() 5. จากพนักงานของโรงแรม

() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านคิดว่าโรงแรมที่ดีควรมีบรรยากาศอย่างไร

() 1. เรียบ ไม่พลุกพล่าน

() 2. คึกคักมีคนเดินเข้าเดินออกตลอดเวลา

() 3. มีความเป็นกันเอง

() 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ปกติท่านใช้บริการอะไรจากทางโรงแรมมากที่สุด

() 1. ห้องพัก

() 2. ห้องอาหาร

() 3. ห้องประชุมสัมมนา

() 4. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น สระว่ายน้ำ คาราโอเกะ

8. ท่านคิดว่าพนักงานส่วนใดของโรงแรมมีความสำคัญมากที่สุด

- () 1. แคชเชียร์ () 2. พนักงานต้อนรับหน้าเคาน์เตอร์
() 3. พนักงานเปิดปิดประตู () 4. พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
() 5. พนักงานเสิร์ฟในห้องอาหาร () 6. พนักงานระดับหัวหน้า () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)....

9. ในกรณีที่ท่านใช้บริการห้องพัก ท่านมีวิธีการชำระค่าห้องพักอย่างไร

- () 1. ชำระเงินสด () 2. ใช้เครดิตกับทางโรงแรม
() 3. ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านคิดว่าราคาห้องพักไม่รวมอาหารเช้า ควรอยู่ในราคาเท่าไร

- () 1. 500 บาท () 2. 600 บาท () 3. 700 บาท
() 4. 800 บาท () 5. 900 บาท () 6. 1,000 บาท

11. ปกติท่านชอบใช้บริการของโรงแรมอะไรมากที่สุด

- () 1. โรงแรมอัมรินทร์ลากูน () 2. โรงแรมทอปแลนด์พลาซ่า
() 3. โรงแรมพินุกโลกธานี () 4. โรงแรมโกลเด้นท์แกรนด์
() 5. โรงแรมลาฟาโลมา () 6. โรงแรมโพลิน () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. จากข้อ 11 ท่านคิดว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของท่านอยู่ในระดับใด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ห้องพัก					
2. ห้องอาหาร					
3. พนักงานต้อนรับ					
4. พนักงานขายของโรงแรม					
5. ราคาห้องพัก					
6. ห้องประชุมสัมมนา					
7. ชื่อเสียงของโรงแรม					
8. ที่จอดรถสะดวก					
9. การเดินทางไปมาสะดวก					
10. ความปลอดภัย					
11. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น สระว่ายน้ำ คาราโอเกะ					

13. ข้อเสนอแนะทั่วไป.....

ภาคผนวก ข.๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี
Pibulsongkram Rajabhat University

ตำแหน่งผู้บริหารส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ในจังหวัดพิษณุโลก

1. หัวหน้าสำนักงานจังหวัดพิษณุโลก
2. หัวหน้าศูนย์สื่อสารเขต 8 พิษณุโลก
3. จำจังหวัดพิษณุโลก
4. นายอำเภอเมืองพิษณุโลก
5. นายอำเภอวังทอง
6. นายอำเภอบางระกำ
7. นายอำเภอบางกระทุ่ม
8. นายอำเภอพรหมพิราม
9. นายอำเภอวัดโบสถ์
10. นายอำเภอเนินมะปราง
11. นายอำเภอชาติตระการ
12. นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
13. นายกเทศมนตรีเมืองพิษณุโลก
14. อัยการจังหวัดพิษณุโลก
15. ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพิษณุโลก
16. เรืองรัตพัฒนารักษ์จังหวัดพิษณุโลก
17. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดพิษณุโลก
18. โยธาธิการจังหวัดพิษณุโลก
19. ผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก
20. ผังเมืองจังหวัดพิษณุโลก
21. ศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
22. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก
23. สัสดีจังหวัดพิษณุโลก
24. เกษตรจังหวัดพิษณุโลก
25. ปศุสัตว์จังหวัดพิษณุโลก
26. ประมงจังหวัดพิษณุโลก
27. ปฎิรูปที่ดินจังหวัดพิษณุโลก
28. ป่าไม้จังหวัดพิษณุโลก
29. คลังจังหวัดพิษณุโลก
30. สรรพสามิตจังหวัดพิษณุโลก
31. ชนารักษ์จังหวัดพิษณุโลก
32. สรรพากรจังหวัดพิษณุโลก
33. แรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดพิษณุโลก
34. ประชาสงเคราะห์จังหวัดพิษณุโลก
35. สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพิษณุโลก
36. จัดหางานจังหวัดพิษณุโลก
37. ประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก
38. ขนส่งจังหวัดพิษณุโลก
39. อุตสาหกรรมจังหวัดพิษณุโลก
40. สถิติจังหวัดพิษณุโลก
41. ผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัดพิษณุโลก
42. ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคพิษณุโลก
43. ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก
44. ผู้อำนวยการวิทยาลัยพัฒนศึกษาพิษณุโลก
45. ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก
46. ปศุสัตว์ เขต 6
47. ผู้อำนวยการสำนักงานชลประทานที่ 3
48. ผู้อำนวยการเขตเกษตรเศรษฐกิจที่ 10
49. ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาค ที่ 2
50. หัวหน้าสำนักงานจัดรูปที่ดินจังหวัดพิษณุโลก
- 51.

52. ผู้อำนวยการศูนย์ขยายพันธุ์พืชที่ 1
53. ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยข้าวพิษณุโลก
54. หัวหน้าสถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก
55. หัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์พิษณุโลก
56. หัวหน้าศูนย์บริการศัตรูพืชโดยชีววิธีพิษณุโลก
57. หัวหน้าศูนย์อนุรักษ์และขยายพันธุ์ผึ้งที่ 2
58. หัวหน้าศูนย์ส่งเสริมจักรกลการเกษตรจังหวัดพิษณุโลก
59. นายท่าอากาศยานพิษณุโลก
60. หัวหน้าสถานีอุตุนิยมวิทยาพิษณุโลก
61. ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาประมงน้ำจืดจังหวัดพิษณุโลก
62. ผู้กำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31
63. ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 6
64. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก
65. ผู้อำนวยการสำนักงานควบคุมโรคติดต่อเขต 9
66. ผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์เขต 9
67. ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยสิ่งแวดล้อมเขต 9
68. ผู้อำนวยการวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดพิษณุโลก
69. ผู้อำนวยการศูนย์ช่างบำรุงที่ 9
70. ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัด
71. ผู้จัดการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เขตพิษณุโลก
72. ผู้จัดการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เขตพิษณุโลก
73. หัวหน้าสำนักงานการกักกันแห่งประเทศไทยจังหวัดพิษณุโลก
74. ผู้จัดการการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลก
75. นายสถานีวิทยุ อ.ส.ม.ท. พิษณุโลก
76. หัวหน้าสำนักงานเคหะชุมชนพิษณุโลก
77. พัฒนาการจังหวัดพิษณุโลก
78. เกษตรและสหกรณ์จังหวัดพิษณุโลก
79. พาณิชย์จังหวัดพิษณุโลก
80. ประชาสัมพันธ์จังหวัดพิษณุโลก
81. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาการศึกษา เขต 9
82. หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศน์ กรมศุลกากรศึกษา
83. ผู้อำนวยการประมงจังหวัดพิษณุโลก
84. ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดพิษณุโลก
85. ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลฯ
86. ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 8
87. ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาการเกษตร เขตที่ 2
88. ผู้อำนวยการสถานีทดลองพืชไร่พิษณุโลก
89. หัวหน้าโครงการชลประทานพิษณุโลก
90. หัวหน้าศูนย์ช่างสหกรณ์ที่ 6
91. หัวหน้าศูนย์ฝึกอบรมสหกรณ์ที่ 6
92. ป่าไม้เขตพิษณุโลก
93. ผู้อำนวยการสำนักทางหลวงที่ 4
94. หัวหน้าศูนย์ประมวลผลข้อมูล ภาค 6
95. ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนพรัตนราช

96. ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ เขต 9
97. หัวหน้าสำนักงานประกันภัยจังหวัด
พิษณุโลก
98. หัวหน้าสำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัด
พิษณุโลก
99. หัวหน้าสำนักงานการค้าภายในจังหวัด
พิษณุโลก
100. หัวหน้าศูนย์บริการโครงการสูบน้ำด้วย
ไฟฟ้า จังหวัดพิษณุโลก
102. อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร
103. ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือการ
ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
104. ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2
ภาค 1
105. หัวหน้าศูนย์โทรคมนาคมพิษณุโลก
106. ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
ภาคเหนือ เขต 3
107. ผู้อำนวยการกองโทรศัพท์จังหวัดพิษณุโลก
108. ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคพิษณุโลก
109. นายปรีชญ์พิษณุโลก
110. ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม
ภาคที่ 2
111. ผู้บัญชาการเรือนจำกลางพิษณุโลก
112. ผู้อำนวยการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 7
113. อธิบดีผู้พิพากษาศาล 6
114. ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดพิษณุโลก
115. ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลแขวงพิษณุโลก
116. ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดพิษณุโลก
แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
117. หัวหน้าสำนักงานบังคับคดีจังหวัด
พิษณุโลก
118. หัวหน้าสำนักงานคุมประพฤติจังหวัด
พิษณุโลก
119. อธิบดีอัยการเขต 6
120. ผู้อำนวยการศูนย์ประชาสัมพันธ์เขต 4
121. ผู้อำนวยการสถานีวิทยุและโทรทัศน์แห่ง
ประเทศไทย ช่อง 11 จังหวัดพิษณุโลก
121. หัวหน้าศูนย์พัฒนาพลังงานภาค
พิษณุโลก
122. หัวหน้าสถานีตำรวจท่องเที่ยวจังหวัด
พิษณุโลก
123. นายช่างแขวงทางหลวงพิษณุโลก
124. ผู้อำนวยการสำนักงานทางหลวงที่ 4
125. คลังเขต 6
126. ผู้จัดการ ร.ส.พ. จังหวัดพิษณุโลก
127. ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร พิษณุโลก
128. ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
สาขาพิษณุโลก
129. ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
สาขาหัวแยกละโวทัย
130. ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ พาณิชยกรรม
จำกัด(มหาชน)สาขาพิษณุโลก
131. ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
สาขาพิษณุโลก
132. ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
สาขาหัวแยกละโวทัย
133. ผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) สาขาพิษณุโลก

134. ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)
สาขาพิษณุโลก
135. ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)
สาขาห้าแยกโลกมะตูม
136. ผู้จัดการธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)
สาขาพิษณุโลก
137. ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาพิษณุโลก
138. ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาโลกมะตูม
139. ผู้จัดการธนาคารนครไทย จำกัด(มหาชน)
สาขาพิษณุโลก
140. ผู้จัดการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาพิษณุโลก
141. ผู้จัดการธนาคารมหานคร จำกัด(มหาชน)
สาขาพิษณุโลก
142. ผู้จัดการธนาคารกรุงศรี จำกัด(มหาชน)
สาขาพิษณุโลก
143. ผู้จัดการธนาคารสหธนาคาร จำกัด
(มหาชน) สาขาพิษณุโลก
144. ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขากำแพงเพชร
145. ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาพิษณุโลก
146. ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขานางพญา
147. ผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์
สาขาพิษณุโลก
148. ผู้จัดการธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน)
สาขาพิษณุโลก
149. ผู้จัดการบริษัท เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด
สาขาพิษณุโลก
150. ผู้จัดการบริษัท เกษตรพัฒนาอุตสาหกรรม
จำกัด

ภาคผนวก ค.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี
Pibulsongkram Rajabhat University

ที่ ศธ 1515 / ว 285



สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

อำเภอเมือง ฯ จังหวัดพิษณุโลก 65000

19 กุมภาพันธ์ 2541

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วยสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล รั้วธงชัย ได้จัดทำโครงการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยยังสามารถใช้ประกอบการเรียนการสอนวิชาการตลาด วิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบสอบถามที่แนบ ทั้งนี้ข้อมูลที่ท่านตอบจะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย ขอขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล รั้วธงชัย)

รักษาการในตำแหน่งรองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานอธิการบดี

โทร. 055 - 241701

โทรสาร 055 - 259468

ประวัติผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพศาล ธีวรงค์ชัย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี B.S.B.A. (Marketing) จาก Lyceum of the Philippines ปริญญาโท M.B.A. (General Management) จาก Manuel L. Quezon University และปริญญาเอก D.P.A. (Public Administration) จาก Centro Escolar University ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 และรองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ สังกัดภาควิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University