

2020

4



**การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย
ระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4**

*“งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน”
“Research and Innovation for the Development
of Society toward Sustainability”*

ประชุมวิชาการผ่านระบบออนไลน์ วันที่ 26 เมษายน 2563 เวลา 09.00 – 17.45 น.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
 “งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน”

THE EIGHTH NATIONAL SYMPOSIUM AND THE FOURTH INTERNATIONAL SYMPOSIUM
 BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY
 “RESEARCH AND INNOVATION FOR THE DEVELOPMENT
 OF SOCIETY TOWARD SUSTAINABILITY”

ประชุมวิชาการผ่านระบบออนไลน์
 วันอาทิตย์ที่ 26 เมษายน 2563

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีร่วมกับ

สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.)	สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย
การกีฬาแห่งประเทศไทย	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์
KENT STATE UNIVERSITY	FO GUANG UNIVERSITY
GUIZHOU NORMAL UNIVERSITY	UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
RIGA TECHNICAL UNIVERSITY	WESTERN SYDNEY UNIVERSITY
BAUMAN MOSCOW STATE TECHNICAL UNIVERSITY	

กลุ่มสาขาวิชาที่นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์

- กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

คำนำ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านวิชาการ โดยการส่งเสริมนักวิจัย นักวิชาการ รวมถึงนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาให้เกิดการสร้างและพัฒนา ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ทั้งในระดับชุมชน และระดับประเทศ ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การสร้างความรู้ความเข้มแข็งทางวิชาการ และการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและเผยแพร่ความรู้ รวมทั้งยังเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และสร้างความร่วมมือในการพัฒนาสหวิทยาการ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี จึงจัดให้มีการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4 ผ่านระบบออนไลน์ ภายใต้หัวข้อ “งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน” ขึ้น ซึ่งการประชุมดังกล่าวนี้ ได้รับความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.), สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์, การกีฬาแห่งประเทศไทย, Kent State University, Fo Guang University, Guizhou Normal University, Universitas Negeri Medan, Bauman Moscow State Technical University, Riga Technical University, Western Sydney University

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีมุ่งหวังว่าการจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ จะเป็นโอกาสในการสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาสหวิทยาการหลากหลายสาขาวิชา และนำไปสู่การพัฒนาวิชาการความรู้ที่ดีต่อไปในอนาคต



(รองศาสตราจารย์ ดร.บังอร เบ็ญจาธิกุล)
อธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

สารบัญ

การนำเสนอผลงานวิจัย	หน้า
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์	
6 ต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนปลูกมันสำปะหลังของเกษตรกร ตำบล ตะเคียนราม อำเภอสว่าง จังหวัดศรีสะเกษ Cost and return on investment planting cassava of farmers Takian Ram Subdistrict Phu Sing District, Sisaket Province. ดวงกมล ชัยศรีษะ, นฤมล สุทธิธรรม.....	48
7 ปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี นักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Factors affecting the promotion of knowledge and understanding of the accounting profession ethics of Bangkokthonburi University students. อติยา คำนนท์, สนาศิริ แสงสุข.....	60
8 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรีสอร์ท ในเกาะช้าง จังหวัดตราด The Satisfaction of Thai Tourists on Resorts in Koh-Chang Trad Province. นิพนธ์ อังศุธีร์กุล, ธนภฤช สุวรรณ.....	71
9 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม กับส่วนผสมทางการตลาด 7P's ในการรับประทาน อาหารคลีน ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร Relationship between behavior With 7 P's marketing ingredients in clean food eating for consumers in Bangkok. นราธิป แนวคำดี, ธนวัฒน์ ทีปะपाल และณัชชา กริมใจ.....	77
10 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการสุขภาพ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร Factors affecting service quality of primary health care at Pasicharoen District, Bangkok. ชุตติเดช มั่นคงธรรม, ชุตติวรรณ ภัทรานุรักษ์กุล และนุสรีย์ ศิริพัฒน์	89
11 การสื่อสารทางการตลาดกับพฤติกรรมความถี่ในการซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภค ในจังหวัดร้อยเอ็ด Marketing Communication Acknowledgement and Buying Cosmetics Frequency of Consumers Behavior in Roi-Ed. ศุภชัย ประเสริฐ, ธาวิณี กิตติกาญจนโสภณ.....	104

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรีสอร์ท
ในเกาะช้าง จังหวัดตราด
The Satisfaction of Thai Tourists on Resorts in
Koh-Chang Trad Province

นิพนธ์ อังสุธีรกุล¹, ธนภฤช สุวรรณ²

Nipon Aungsutheerakul¹, Tanakrit Suwan²

อาจารย์ประจำสาขาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Liberal Arts Bangkok Thonburi University Hotel Program

e-mail: n1pon789@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรีสอร์ท ในเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยศึกษาจากปัจจัยบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ว่ามีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรีสอร์ทในเกาะช้างหรือไม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการของรีสอร์ทในเกาะช้าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 95% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) จากการวิจัยพบว่า

1. มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 52.8 และ 47.2 ตามลำดับ ซึ่งช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 60.7 มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนคิดเป็นร้อยละ 50.4 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 55.0

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรีสอร์ท ในเกาะช้าง จังหวัดตราด ภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยมีระดับความพึงพอใจมากด้านสถานที่ตั้งและช่องทางจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Products) ด้านราคา (Price) ลดหลั่นลงมาตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, รีสอร์ท, นักท่องเที่ยวชาวไทย, เกาะช้าง

Abstract

The purpose of this research was to study The satisfaction of Thai tourists towards the resorts in Ko Chang, Trat province, based on different personal factors such as gender, age, education level Career and income That affects the level of

satisfaction of Thai tourists with resorts in Ko Chang or not. In which the sample used in the study is The number of Thai tourists that come to use the services of the resorts in Koh Chang is 400 people. It has 95% confidence. The statistics used for data analysis are Percentage, Mean and Standard Deviations.

1. having more females than males Which is 52.8% and 47.2% respectively, which the age range of most respondents aged 31-40 years is 42.2%, most of them have bachelor's degree, accounting for 60.7%. 50.4 percent and earn 15,001 - 25,000 baht per month or 55.0 percent

2. Overall satisfaction of Thai tourists towards resorts in Ko Chang, Trat province is at a good level, with a high level of satisfaction in terms of location and distribution channels, promotion (Promotion), Product services, price, respectively.

Keywords: Satisfaction, Resort, Thai tourists, Koh-Chang

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทย ที่สร้างรายได้มหาศาลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างต่อเนื่อง ในปี 2561 ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติเติบโตประมาณร้อยละ 7.1 หรือมีจำนวน 38.12 ล้านคน แม้ว่าในช่วงครึ่งหลังของปีนักท่องเที่ยวต่างชาติจากหลายประเทศชะลอการเดินทางมาเที่ยวไทย เนื่องจากปัจจัยเฉพาะที่กระทบในแต่ละกลุ่มนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป แต่ในช่วง 2 เดือนสุดท้ายของปี 2561 นักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวไทยกลับมาฟื้นตัวขึ้น เนื่องจากเป็นฤดูกาลท่องเที่ยวและรัฐบาลไทยได้ออกมาตรการยกเว้นค่าธรรมเนียม Visa on Arrival ให้นักท่องเที่ยวจาก 21 ประเทศ ส่งผลให้มีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งปีประมาณ 2.01 ล้านล้านบาท ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่าในปี 2562 ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวไทยน่าจะสามารถขยายตัวเป็นบวกได้ต่อเนื่องจากปีก่อน โดยมีจำนวนประมาณ 39.00-39.80 ล้านคน เติบโตร้อยละ 2.1-4.1 จากปี 2561 สร้างรายได้มูลค่าประมาณ 2.16-2.20 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.9-8.9 จากปี 2561 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2562)

จังหวัดตราด มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง เนื่องจากมีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะการท่องเที่ยวทางทะเล มีหมู่เกาะน้อยใหญ่ 52 เกาะ เป็นการท่องเที่ยวที่ชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ตลอดจนมีศักยภาพในการเป็นเมืองท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านทั้งราชอาณาจักรกัมพูชาและสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ทั้งนี้ในรอบปี 2559 ที่ผ่านมามีรายได้จากการท่องเที่ยว 15,785.84 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากในปี 2558 เป็นเงิน 1,340.79 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.28 จังหวัดตราดมีรายได้จากการท่องเที่ยว 15,785.84 ล้านบาท จำนวนนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน 1,978,498 คน

จำนวนโรงแรมและสถานที่พักในจังหวัดตราด ทั้งหมด 162 ทรัพยากรการท่องเที่ยวของจังหวัดตราด ทั้งหมด 47 แหล่งท่องเที่ยว (จังหวัดตราด , 2560)

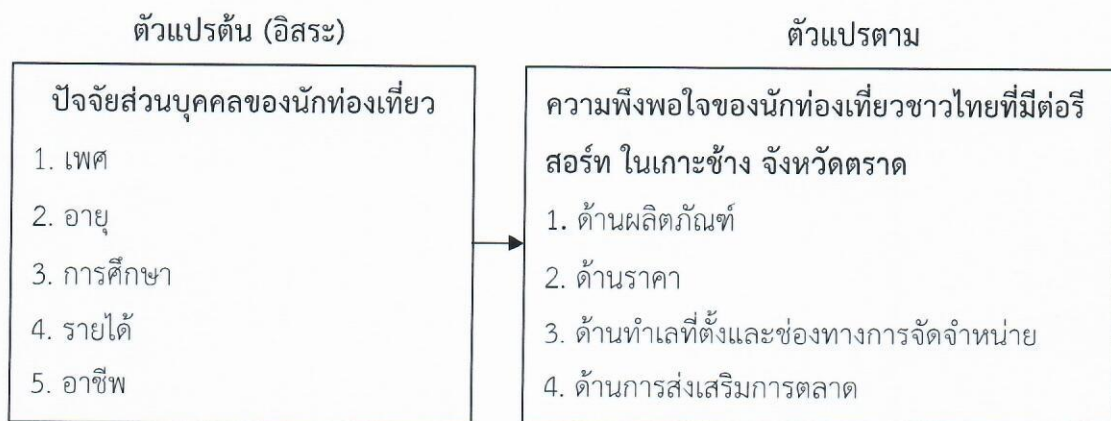
หมู่เกาะช้างเป็นอุทยานแห่งชาติที่ประกอบด้วยเกาะใหญ่น้อยมากกว่า 40 เกาะ ทั้งยังมีเกาะที่เป็นโขดหินกลางทะเลอีกจำนวนมาก โดยมีเกาะช้างเป็นเกาะที่มีขนาดใหญ่ที่สุดและมีชื่อเสียงของจังหวัดตราด ตั้งอยู่ในท้องที่กิ่งอำเภอเกาะช้างและกิ่งอำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด เกาะหลายแห่งมีทิวทัศน์สวยงาม หาดทรายขาว และน้ำทะเลใสสะอาด เช่น เกาะง่าม บางแห่งมีปะการังใต้น้ำที่คงความสมบูรณ์ตามธรรมชาติ เช่น เกาะหวาย และหมู่เกาะรัง (สำนักอุทยานแห่งชาติ , 2556)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า หมู่เกาะช้างเป็นอุทยานแห่งชาติ ที่มีศักยภาพรองรับนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก รวมถึงมีผู้ประกอบการที่พักทั้งโรงแรมและรีสอร์ทเป็นจำนวนมากในเกาะช้าง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำความเข้าใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรีสอร์ท ในเกาะช้าง จังหวัดตราด เพื่อศึกษาปัจจัยของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อรีสอร์ท ในเกาะช้าง จังหวัดตราด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรีสอร์ท ในเกาะช้าง จังหวัดตราด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีผลต่อที่พักแบบรีสอร์ท ในเกาะช้าง จังหวัดตราด

กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



การดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายเปิดและปลายปิดโดยแบ่งโครงร่างคำถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ และรายได้ ลักษณะเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check list) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อรีสอร์ท ในเกาะช้าง จังหวัดตราด เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความพึงพอใจ ซึ่งเป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือสิ่งที่ควรปรับปรุงในความพึงพอใจของรีสอร์ทในเกาะช้าง จังหวัดตราด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการเก็บแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรีสอร์ท เกาะช้าง จังหวัดตราด ที่ไม่ทราบจำนวนประชากร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจาก วารสาร สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ทำการศึกษาวิจัยจะเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและผู้ช่วยทำการวิจัยที่ได้รับการอธิบายรายละเอียดในแบบสอบถามอย่างชัดเจน จากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรีสอร์ท เกาะช้าง จังหวัดตราด ทั้งเพศชายและเพศหญิง สถานที่เก็บแบบสอบถาม ได้แก่ สถานที่ตั้งของรีสอร์ทต่างๆ ในเกาะช้าง จังหวัดตราด ในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาตามความสะดวก (Convenience) จากนั้นจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้คืนทุกฉบับ และทำการประมวลผลข้อมูลด้วยหลักการและกรรมวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยในส่วนของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการรีสอร์ทในเกาะช้าง จังหวัดตราดจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 52.8 และ 47.2 ตามลำดับ ซึ่งช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 60.7 มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนคิดเป็นร้อยละ 50.4 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 55.0

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรีสอร์ท ในเกาะช้าง จังหวัดตราด ภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยมีระดับความพึงพอใจมากด้านสถานที่ตั้งและช่องทางจัดจำหน่าย (Place)

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Products) ด้านราคา (Price) ลดหลั่นลงมาตามลำดับ

อภิปรายผล

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรีสอร์ท ในเกาะช้าง จังหวัดตราด ผู้วิจัยพบประเด็นที่ควรแก่การอภิปรายดังนี้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรีสอร์ท ในเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการ

บริการด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคาด้านทำเลที่ตั้งและด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้านซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ การบริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญโดยเฉพาะด้านห้องที่พักลักษณะห้องพักสะอาด จัดวางตำแหน่งอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการเข้าพัก ระดับความเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรสิทธิ์ วิเชียร (2561) ได้การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่วนด้านราคาเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญโดยเฉพาะในเรื่องแสดงราคาห้องพักชัดเจนและห้องพักมีหลายระดับราคาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชนันต์ ราชรุจิทอง (2556) ได้การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมบูรพาสามยอด ด้านทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญโดยเฉพาะในเรื่องทำเลสถานที่ตั้งโรงแรมเดินทางและ คั่นทาง่ายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรองทอง อัมวงษ์ (2548) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับการศึกษามาตรฐานเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการรีสอร์ทในเกาะช้าง จังหวัดตราดได้เป็นอย่างดีดังนี้

1. ด้านการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Products) เป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับห้องพักมากที่สุดโดยเฉพาะเรื่องความสะดวกจะสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

2. ด้านราคา (Price) ควรจะกำหนดอัตราค่าบริการให้ชัดเจนและมีหลายระดับราคาเพื่อเป็นการดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเข้ามาเลือกใช้บริการ

3. ด้านสถานที่ตั้งและช่องทางจัดจำหน่าย (Place) จากการวิจัยพบว่าทำเลที่ตั้งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ เดินทางและ คั่นทาง่ายสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเข้ามาเลือกใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ในการดำเนินการกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดควรที่ต้องลงสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต และสังคมออนไลน์ (Social Network) มากขึ้นจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเข้ามาเลือกใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรองทอง อัมวงษ์. (2548). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชนนธ์ ราชรุจิทอง. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมบูรพาสามยอด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ราณี อมรินทร์รัตน์. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมใน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- วัฒนา ทนงค์แพง. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2562). แนวโน้มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยปี 2562. เข้าถึงได้จาก http://www.todayhighlightnews.com/2019/01/2562_28.html
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2553). การบริหารการตลาด. ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- สืขชาติ อนันท์ไชย. (2556). การจัดการตลาด. กรุงเทพฯ: โดเดียนสโตร์.
- สุรสิทธิ์ วิเชียร. (2561). การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. คณะบริหารธุรกิจ. ประจวบคีรีขันธ์ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค (ฉบับมาตรฐาน). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์และ จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร. (2553). หลักการตลาดเพื่อธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เสริมมิตร.
- Herzberg, F. (1959). The Motivation to Work. 2nd ed. New York : John Willey.
- Kimes, S. E. (2010). Strategic Pricing through Revenue Management. Cornell University
- Kotler, P. (2000). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. 9th ed. New Jersey: Asimon & Schuster.
- Morse, N.C. (1955). Satisfaction in the White Color Job. Michigan: University Press.