



การประชุมวิชาการระดับชาติ

ครั้งที่ 3

The Third National Symposium of Bangkokthonburi University
"Symposium on Interdisciplinary Research for Development
toward the International World : BTU : SIRDIIW"

"สหวิทยาการวิจัย เพื่อพัฒนาสู่สากล"

**BTU
-SIRDIIW**

BTU-SIRDIIW

วันเสาร์ที่ 18 กรกฎาคม 2558 เวลา 08.00-18.00 น.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

เล่ม 1

สารบัญ

| | การนำเสนอผลงานวิจัย กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | หน้า |
|---|---|------|
| 1 | ทักษะการใช้ภาษาไทยของนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Thai language skills of students Bangkok Thonburi University คมคาย หมั่นสาย, วิระวัลย์ ดีเลิศ, สุจิตรา แรมมี | 1 |
| 2 | ปัจจัยในการเลือกเข้าพักโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณหมู่บ้านมอญ ตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี Decision Factors of Thai Tourists to Choose Homestay Atsub-District Nonglu District Sangkraburi Province Kanjanaburi นิพนธ์ อังศุธีรกุล, เญญจมาภรณ์ สร้อยน้อย, และอรอุษา อ่องสุวรรณ | 7 |
| 3 | แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกประเภทกลอง: กรณีศึกษา อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง Guidelines for Product Development of the Drum type: Case Study in Pamoke District, Ang-Thong Province พรรรพร จันทรฉาย, จุฑามาศ วัชรวงศทิพย์ | 16 |
| 4 | ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการโรงแรมกรณีศึกษา: เขตสีลม กรุงเทพมหานคร The Satisfaction of Thai Tourist Case Study at Si Lom Bangkok สุธาสิณี วิทยาภรณ์, จักรพงษ์ ปานสุวรรณ และศรุต ชำนาญธรรม | 24 |
| 5 | ตัวละครสำคัญในนวนิยายอิงประวัติศาสตร์ เรื่อง “เพชรพระนารายณ์” ของ หลวงวิจิตรวาท การ : การพินิจเชิงจิตวิทยา A Psychological Analysis of Main Characters in the Historical Novel “Phajphranarai” byLuangWichitWathaKan วิภาพ คัญทัพ | 33 |

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการโรงแรม

กรณีศึกษา: เขตสีลม กรุงเทพมหานคร

The Satisfaction of Thai Tourist Case Study at Si Lom Bangkok

สุธาสิณี วิทยาภรณ์, จักรพงษ์ ปานสุวรรณ และศรุต ชำนาญธรรม
อาจารย์ประจำสาขาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการโรงแรมกรณีศึกษา: เขตสีลม กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกแบบอย่างเจาะจงเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยง (reliability) เท่ากับ 0.86 สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) โดยใช้โปรแกรม SPSS

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างโดยทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.00 โดยส่วนมากมีการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.50 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีรายได้มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.80 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมาคือด้านการส่งเสริมการขายและช่องทางการจัดจำหน่ายน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ตัวแปรอายุโดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ตัวแปรระดับการศึกษาโดยรวมแตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ตัวแปรอาชีพโดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรอาชีพโดยรวมแตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ตัวแปรรายได้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสีลม กรุงเทพมหานครความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์(Product) โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.15 , S.D. = 0.520) ความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร

ด้านราคา(Price)โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.14 , S.D. = 0.520) ความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร ด้านราคา(Price)โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.10 , S.D. = 0.540) ความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร ด้านราคา(Price)โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.12 , S.D. = 0.560)

คำสำคัญ : นักท่องเที่ยว, โรงแรม, สถานที่ท่องเที่ยว

Abstract

This research is a study of the satisfaction of Thai tourists using hotel services. Case study: Silom, Bangkok purpose To study the satisfaction of using hotel services of Thai tourists in Silom area. Bangkok And compare the influencing factor of tourists in selecting hotels in Silom area. Bangkok is classified by sex, age, education level, occupation and income. Bangkok Metropolis. The instruments used in the study were the reliability questionnaire. The reliability was 0.86. The statistics used were frequency, percentage, standard deviation, t-test, F-test, and SPSS.

The research found that Characteristics of the sample in general. Mostly female 52.50% is 21-30 years old, or 46.00% of the employees of the company. 34.00%. Most of them have bachelor degree. 52.50%. Moreover, the sample income of more than 25,000 Baht or 24.80%. Factors affecting the choice of hotel services of Thai tourists in Silom. Bangkok The overall level is very high. When considering each side, it was found. The products and prices were the highest and the lowest were the promotion and distribution channels. Comparison results were not significantly different among sexes. The overall age variance was not significantly different at the .05 level of significance. The overall level of education was significantly different at the .05 level. Distribution and promotion were significantly different at the .05 level. The overall occupational variables were not significantly different.

Results of data analysis of respondents about Satisfaction in the choice of Thai tourists in Silom. Bangkok Satisfaction Affecting the Selection of Hotels in Silom Area Bangkok Product quality was at a high level (\bar{x} = 4.15, S.D. = 0.520). Satisfaction with choosing hotel in Silom area Bangkok Price (overall) was at a high level (\bar{x} = 4.14, S.D. = 0.520). Satisfaction with choosing hotel in Silom area Bangkok The price was at a high level (\bar{x} = 4.10, S.D. = 0.540). Satisfaction with choosing hotel in Silom area Bangkok The overall price was very high (\bar{x} = 4.12, S.D. = 0.560).

Keywords: Tourist, Hotel, Tourist attraction

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นธุรกิจหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดรายได้รวมทั้งทำให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงและทางอ้อม เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่ายของที่ระลึก ธุรกิจกับการสื่อสารและโทรคมนาคม ตลอดจนถึงการผลิตสินค้าเกษตร สินค้า OTOP สินค้าหัตถกรรมและสินค้าที่เกิดจากภูมิปัญญาชาวบ้านทั้งหลาย เช่น ผ้าไหมไทย กระเป๋าทำจากผักตบชวา อาหารพื้นเมือง ฯลฯ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงทำให้เกิดรายได้และทำให้เกิดอาชีพ ทำให้ประชาชนมีงานทำและมีรายได้ ส่งผลให้เกิดผลในทิศทางที่ดีในแง่เศรษฐกิจและสังคม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554)

ธุรกิจที่พักแรมจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับคนในชาติ ธุรกิจที่พักแรมมีหลากหลายชนิด อาทิเช่น โรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมระดับ 4 ดาว โรงแรมระดับ 3 ดาว รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ คอนโดมิเนียม บ้านเช่า อพาร์ตเมนต์ บังกะโล โมเต็ล หอพัก แคมป์และเรือนแพ เป็นต้น ที่พักแต่ละประเภทจึงมีราคาแตกต่างกันตามขนาดของที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554)

ด้านความปลอดภัยและความสะดวกในการเดินทาง นักท่องเที่ยวจะเลือกที่พักแหล่งใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ด้าน เช่น รายได้ รสนิยมส่วนตัวนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไป การเลือกใช้บริการที่พักแรม จากสถิติในปี พ.ศ. 2559 พบว่ามีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าพักแรมในกรุงเทพมหานคร โดยพักแรมเฉลี่ย 3 - 4 วัน โดยแต่ละที่พักที่นักท่องเที่ยวเลือกพักเป็นอันดับต้นๆ คือ กรุงเทพมหานคร แม้ กรุงเทพมหานครจะเป็นเมืองที่เต็มไปด้วยตึกสูง แต่ก็ยังมีแหล่งท่องเที่ยวประเภทสวนสาธารณะและสวนสุขภาพอันร่มรื่นที่เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและเป็นสถานที่ออกกำลังกายอยู่แหล่งทั่วเมือง และขาดไม่ได้สำหรับการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครคือแหล่งช้อปปิ้งต่างๆ ได้แก่ ย่านเยาวราช ตลาดนัดจตุจักร สวนลุมไนท์บาซาร์ ย่านสยามสแควร์ ย่านประตูน้ำ ย่านสีลม ย่านสุขุมวิท ถนนข้าวสาร ตลาดน้ำตลิ่งชัน รวมถึงตลาดนัดและห้างสรรพสินค้าต่างๆ นอกจากนี้ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ อีกเช่น ชายทะเลบางขุนเทียน สนามมวยเวทีราชดำเนิน หอสมุดแห่งชาติ

ด้วยเหตุทั้งหมดนี้จึงทำให้กรุงเทพมหานครเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจและเป็นเมืองแห่งสีสันทั้งในยามค่ำคืน อีกทั้งยัง เต็มไปด้วยเรื่องราวทางประวัติศาสตร์และความรู้รอบตัวสามารถท่องเที่ยวได้ไม่จำกัดเวลาและไม่จำเป็นต้องมีงบประมาณมากเมื่อมีการท่องเที่ยวและมีแนวโน้มของจำนวนนักท่องเที่ยวมากจึงทำให้ความต้องการที่พักก็มีอัตราการเพิ่มขึ้นตามอัตราการเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยว ซึ่งพิจารณาได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นในอนาคต และส่งผลให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรม เช่น ในถนนสีลมเนื่องจาก ถนนสีลมเป็นถนนสำคัญในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร และเป็นย่านธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเพราะเป็นที่ตั้งของห้างสรรพสินค้า แหล่งช้อปปิ้ง โรงแรมที่พักระดับหรูและแหล่งบันเทิงรื่นรมย์เพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวจำนวนมาก สีลมจึงคึกคักไปด้วยนักท่องเที่ยวและบรรดาหนุ่มสาวชาว

ออฟฟิศที่ทำงานอยู่ในย่านนี้ สีสลมมีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวตอนกลางวันและตอนกลางคืน อาทิ เช่น ซอยละลายทรัพย์ ตลาดนัดสีลมซอย 10 สีลมคอมเพล็กซ์ ตลาดกลางคืนสีลม ฮอองกง พลาซ่า ฯลฯ จากทั้งหมดที่กล่าวมา ถนนสีลมจึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจกับนักท่องเที่ยวทุกเพศ ทุกวัย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554)

ดังนั้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่จะให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการที่พัก นักลงทุน หรือผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการโรงแรมเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่พักเพื่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจที่พักประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์

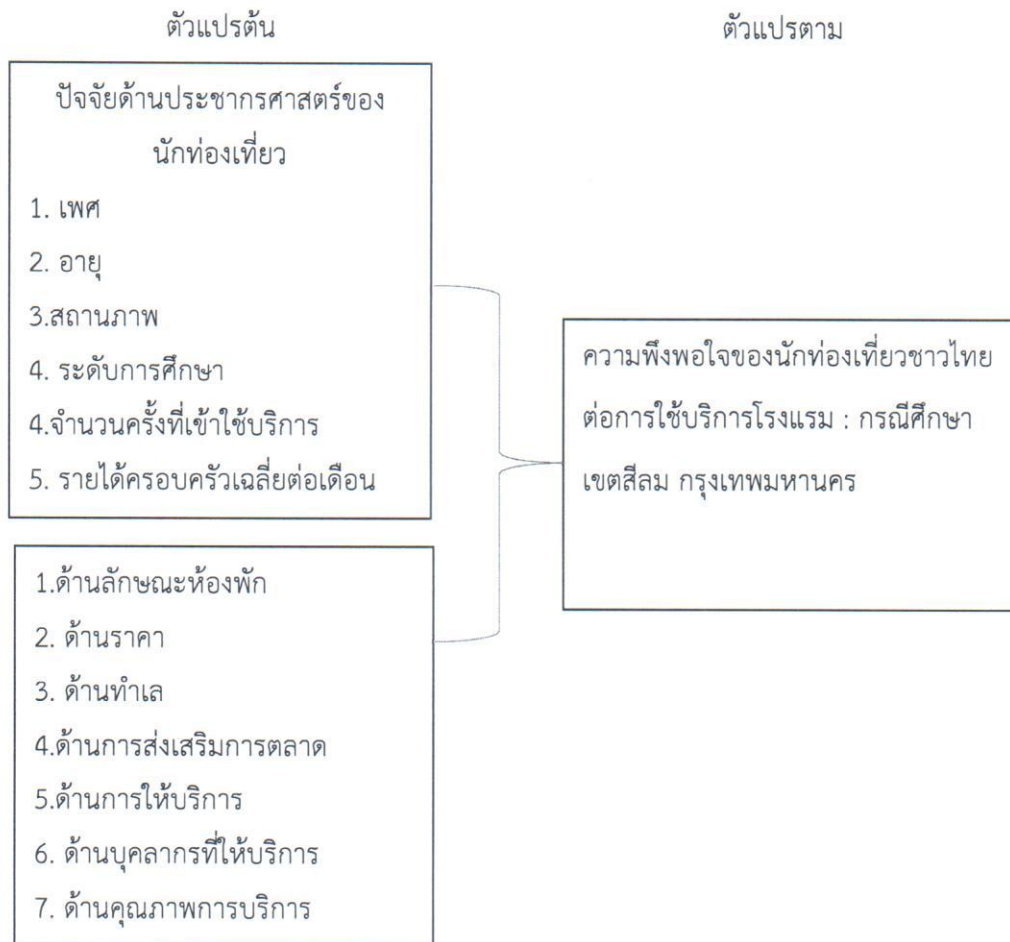
1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยต่อการบริการของโรงแรมในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการโรงแรม : กรณีศึกษา เขตสีลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรม : กรณีศึกษา เขตสีลม กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อโรงแรมต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการโรงแรม กรณีศึกษา : เขตสีลม กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 32,558,303 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554) โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5% เท่ากับ 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenient Sampling) โดยเป็นการแจกแบบสอบถามโดยไม่เฉพาะเจาะจง ขอบเขตแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ด้านระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร โดยเป็นคำถามปลายเปิด

ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้ ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด , 4 หมายถึง มาก , 3 หมายถึง ปานกลาง, 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ การศึกษาจากเอกสารได้แก่ บทความทางวิชาการ รายงาน แนวความคิด ทฤษฎี วิทยานิพนธ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งปรับปรุง และดัดแปลง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการศึกษา
2. กำหนดขอบเขตในส่วนของเนื้อหาในคำถามที่เลือกใช้ เพื่อครอบคลุมตัวแปรต่างๆ ที่ได้นำมาใช้ในการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถามและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป
4. วิธีการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
5. นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 210 คน จำนวนร้อยละ 52.50 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 184 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีรายได้ มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายน้อยที่สุด แต่ละปัจจัยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเรียงตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า ปัจจัย และด้านการส่งเสริมการตลาดไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรม

ในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร ในขณะที่ปัจจัยด้านราคา และ ช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการโรงแรม กรณีศึกษา:เขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรม

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกันโดยรวมและรายได้ไม่แตกต่างกันและไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ ปิติวรรณ (2551) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรม พบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมมากกว่าเพศชาย

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการโรงแรม กรณีศึกษา:เขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรม

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกันโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ ปิติวรรณ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยระหว่าง 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมมากกว่าช่วงอายุอื่น

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการโรงแรม กรณีศึกษา:เขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรม

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาต่างกันโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่งผลให้นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการโรงแรมที่แตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีใช้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร ในส่วน of นักท่องเที่ยวระดับการศึกษาอื่นๆใช้ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการขายในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ เมพิชชา ภิญญ์วัชรกุล (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ระดับ 3 ดาว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะมีความคาดหวังต่อสถานที่บริการและการบริการสูงกว่าระดับอื่นๆ

4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการโรงแรม กรณีศึกษา:เขตสีลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรม

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกันโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่งผลให้นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการโรงแรม ที่แตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่นๆ และ อาชีพพนักงานบริษัท ใช้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์การเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่ง สอดคล้อง กับงานวิจัยของ ศรีนทร์ทิพย์ คาวาโนเบะ (2554) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา: อำเภอเมือง จังหวัดน่าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกันจะมีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรมแตกต่างกัน

5. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการโรงแรม กรณีศึกษา:เขตสีลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรม

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ โดยรวมและรายได้ไม่แตกต่างกันและไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ วิภา เกิงฝาก (2554) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีกำลังในการซื้อและมีความคาดหวังในการให้บริการระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการปรับปรุงห้องพักหรือสินค้าด้านการบริการอื่นๆ อาทิ เช่น การบริการอาหาร สระว่ายน้ำ ห้องอาหาร ให้มีความสวยงามและดูใหม่อยู่เสมอ เพื่อสร้างความประทับใจ และยอดขายในอนาคต นอกเหนือจากนั้น ตัวของผู้ให้บริการเอง ควรจะต้องมีการปรับปรุงวิธีการให้บริการ ที่เป็นมาตรฐานและรวดเร็วมากขึ้น เพราะหากสินค้าประเภทห้องพักดีแต่การบริการไม่เป็นที่พอใจ ก็ไม่สามารถสร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจให้เกิดกับลูกค้าได้

ความพึงพอใจด้านราคา นอกเหนือจากตัวสินค้าและผู้ให้บริการจะต้องดีมีคุณภาพมากแล้ว นั้น ราคาที่ควรจะต้องเหมาะสมกับสินค้าด้วย ซึ่งในหากผู้ประกอบการมีความต้องการที่จะเพิ่มราคากับสินค้า ก็ควรจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าให้สอดคล้องกันด้วย

ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในปัจจุบันนอกเหนือจากการจำหน่ายสินค้าผ่านลูกค้าโดยตรง คือ ลูกค้าเดินเข้ามาหาแล้วนั้นก็ควรจะมีการเพิ่มช่องทางในการซื้อ - ขาย หรือติดต่อสื่อสาร เพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งช่องทางผ่านเว็บไซต์และตัวแทนจำหน่ายก็ถือเป็นอีกทางเลือกในการกระจายสินค้าไปสู่ผู้บริโภคได้เช่นกัน ซึ่งนอกเหนือจากเว็บไซต์ของทางโรงแรมเองแล้ว ก็อาจจะมีการติดต่อไปยังตัวแทนใน การขายห้องพักรอื่น ๆ เช่น อโกดา (agoda) เพื่อเพิ่มการขายและประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นด้วย

ความพึงพอใจด้านโปรโมชั่นหรือการส่งเสริมการขาย ควรจะมีการเพิ่มวิธีการหรือกระบวนการ ในการส่งเสริมการขายให้เพิ่มมากขึ้น โดยอาจจะใช้วิธีการลดราคา หรือการทำบัตรสมาชิกเพื่อสะสมรางวัลที่ทาง โรงแรมจะจัดไว้ให้เพื่อเป็นการดึงดูดใจให้กลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีการจัดโปรโมชั่นที่พักรวมกับอาหารหรือเครื่องดื่มต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมการขายอีกด้วย นอกจากนี้ ควรจะมีการรักษาลูกค้าเก่าไว้ ด้วยการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ที่มีในโรงแรมโดยส่งผ่านประวัติของลูกค้า หรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ลูกค้าได้ให้ไว้

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย .(2554). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. ที่มา <https://tourismatbuu.wordpress.com> สืบค้นเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2560.
- เมพิชชา ภิญญ์วัชรกุล. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในกวีานพะเยา จังหวัดพะเยา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย.ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- วิภา เกิงฝาก (2554).**คุณลักษณะด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสุขภัณฑ์อ่างอาบน้ำของผู้ซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- ศิริวรรณ ปิตีวรรณ. (2551). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา : บึงฉวากเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุพรรณบุรี.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะบริหารธุรกิจ.**
- ศรินทร์ทิพย์ คาวาโนเบะ (2554) **แรงจูงใจและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา: อำเภอเมือง จังหวัดน่าน.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- Yamane, T. (1973). **Statistics : an introductory analysis**. New York: New York Harper and Row.