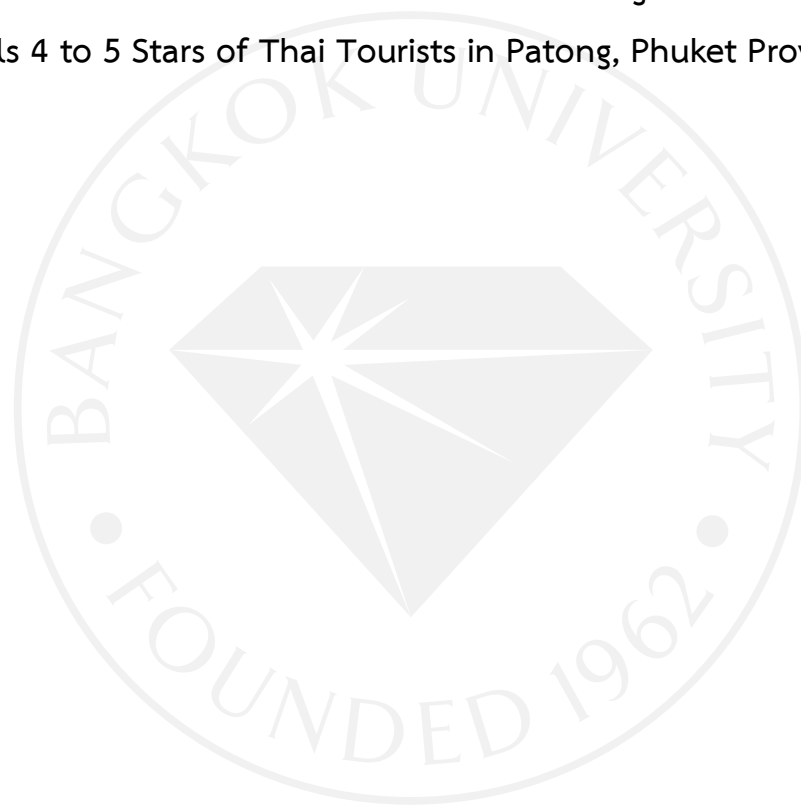


พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมระดับ 4-5 ดาวใน เขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

Behaviors and Level of Satisfactions Affecting towards the Services
Hotels 4 to 5 Stars of Thai Tourists in Patong, Phuket Province District



พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมระดับ 4-5 ดาวใน เขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

Behaviors and Level of Satisfactions Affecting towards the Services
Hotels 4 to 5 Stars of Thai Tourists in Patong, Phuket Province District



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2558

ชัยพร แก้วรอด

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ
4-5 ดาวในเขตตำบลปาดทอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต


ผู้วิจัย ชมัยพร แก้วรอด

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา


(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

ผู้เชี่ยวชาญ


(ดร.คุณานันท์ สุขพาสณ์เจริญ)


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

2 ธันวาคม 2558

ชัยพร แก้วรอด. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว, ธันวาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวใน เขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต (107 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล

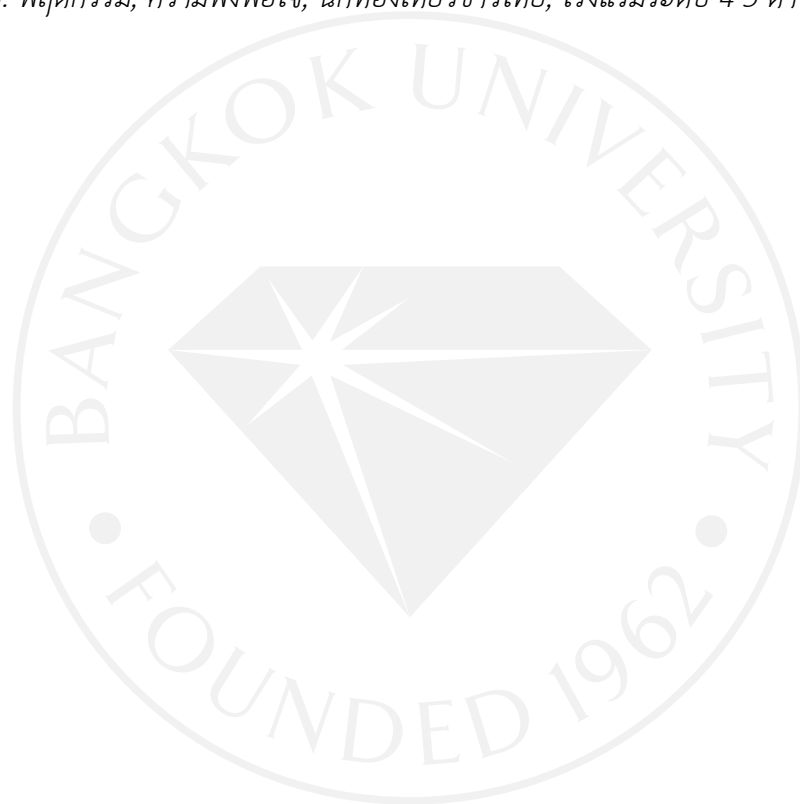
บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมและการพัฒนาการบริการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตป่าตอง อำเภอกระทู้ จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตป่าตอง อำเภอกระทู้ จังหวัดภูเก็ต แบบสอบถามแบบเลือกตอบ 4 ส่วน ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน แบบคำถามปลายปิดส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว ผู้ร่วมเดินทาง ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรม วิธีการจองห้องพัก และจำนวนวันที่เข้าพัก แบบคำถามปลายปิดส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว ทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านการขาย/ ช่องทางการจัดจำหน่าย 3) ด้านการให้บริการ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบ ได้แก่ สถิติทดสอบที่มีผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน โดยส่วนใหญ่จะเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับเพื่อน มีความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมระหว่าง 2-3 ครั้ง/ ต่อปี มีวิธีการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์มากที่สุด โดยส่วนใหญ่เข้าพักโรงแรมระหว่าง 2-3 คืน มีค่าใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พักร้อยวันระหว่าง 1,501-2,500 บาท และส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมที่เข้าพักจากสื่อออนไลน์

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตป่าตอง อำเภอกระทู้ จังหวัดภูเก็ต ต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า เพศ อายุ และอาชีพที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกระทู้ จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากเพศ อายุ และอาชีพ ไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน เท่ากับค่าความจริง 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวชาวไทย, โรงแรมระดับ 4-5 ดาว



Keawrod, C. M.A. (Hospitality and Tourism Industry Management), December 2015, Graduate School, Bangkok University.

Behaviors and Level of Satisfactions Affecting towards the Services Hotels 4 to 5 Stars of Thai Tourists in Patong, Phuket Province District (107 pp.)

Advisor: Suchada Chareanpunsirikul, Ph.D.

ABSTRACT

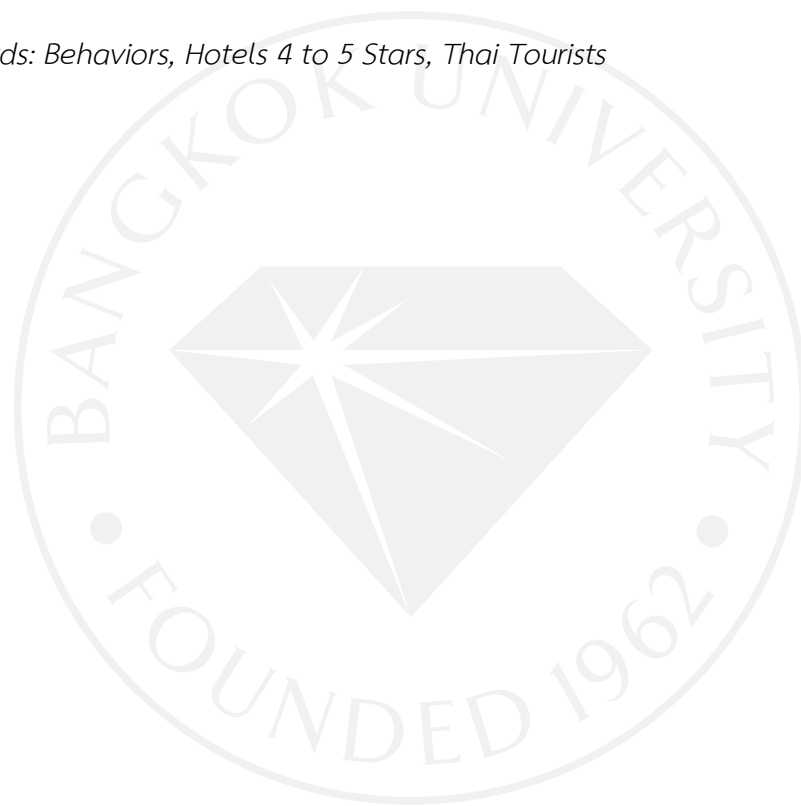
The purposes of this study are to improve the services provided by the four – five star hotels in Patong Sub-District, Kra Thu District, Phuket Province and to identify the satisfaction of the tourists who used the services. The samples in this study were the tourists using the services. The questionnaire consists of four parts. Part 1 is about the individual factors of the respondents (i.e. gender, age, education level, main occupant, and monthly income). This part is in the form of open-ended questions. Part 2 is about the behaviors of the respondents (i.e. travel objective(s), follower(s), frequency of using the service(s), room reservation method(s), and period(s) of stay). This is in the form of close-ended questions. Part 3 is about the satisfaction towards the services in three terms: 1) location 2) sale/ distribution channels, and 3) services. Part 4 is about suggestions. To analyze the data, the statistics that were used are as follows: percentage, mean, standard deviation, and statistic tests. The findings show that most Thai tourists' travel objective is to relax. Most of them travelled with their friends. Their frequency of using the service(s) is two or three times/ year. The most frequently used channel for them to reserve rooms is phone. Most of them stayed in the hotels for two or three nights. The room rates per night were 1,501 – 2,500 baht. Most of them knew the hotels from online media.

With the different individual factors, the tourists' satisfactions towards the services were different. By conducting tests; it was found that the different genders, ages, and occupations did not result in the significantly different levels of the satisfactions towards the services in overall and specific terms at the statistic

significance level of 0.05 because gender, age, and occupation were not significant factors of the satisfaction levels.

The different behaviors of the tourists resulted in the different satisfactions towards the services. By testing the hypotheses, it was found that the different travel objectives led to the different satisfactions towards the services in overall, product, price, distribution channel, marketing promotion, and physical terms with the truth value of 0.000 and the statistic significance of 0.05.

Keywords: Behaviors, Hotels 4 to 5 Stars, Thai Tourists



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ซึ่งรายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้เพราะด้วยความเมตตาช่วยเหลืออย่างเป็นอย่างดีของ ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล ท่านได้ให้คำปรึกษา แก้ไขตรวจทาน และแนะนำส่วนที่บกพร่องต่าง ๆ ของรายงานฉบับนี้

และนอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

และสุดท้ายขอขอบคุณเพื่อน ๆ และพี่สาวที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการทำให้รายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ซึ่งสามารถนำไปเป็นประโยชน์และความร่วมมือแก่ผู้ศึกษาอีกหลาย ๆ คน

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้แต่งหนังสือและทฤษฎีต่างที่ประสิทธิประสาทความรู้ให้แก่ผู้ศึกษาทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปก่อให้เกิดประโยชน์ภายภาคหน้า การค้นคว้าอิสระฉบับนี้คงมีประโยชน์ไม่มากนักน้อยต่อผู้ที่มีความสนใจศึกษา

ชมัยพร แก้วรอด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.4 คำถามของงานวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	13
2.3 สมมติฐาน	19
2.4 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	20
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	21
3.2 กลุ่มประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	21
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	22
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	23
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	24
3.6 ประเภทของตัวแปร	24
3.7 วิธีการทางสถิติ	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย	26
4.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการ โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต	29
4.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้ บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต	33
4.4 ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	41
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	81
5.2 การทดสอบสมมติฐาน	85
5.3 อภิปรายผล	89
5.4 ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	101
ประวัติผู้เขียน	107
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ จังหวัดภูเก็ต พ.ศ. 2552 – 2554	3
ตารางที่ 1.2: รายชื่อโรงแรมโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ทั้งหมด 46 โรงแรม	4
ตารางที่ 2.1: การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior)	14
ตารางที่ 3.1: ค่าความคลาดเคลื่อนคิดเป็นเปอร์เซ็นต์	21
ตารางที่ 3.2: ตารางการแปลความหมายระดับคะแนน	23
ตารางที่ 3.3: ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ต่างกัน	25
ตารางที่ 3.4: พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจกับการผสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ต่างกัน	25
ตารางที่ 4.1: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามเพศ	27
ตารางที่ 4.2: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามอายุ	27
ตารางที่ 4.3: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามระดับการศึกษา	28
ตารางที่ 4.4: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามอาชีพ	28
ตารางที่ 4.5: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	29
ตารางที่ 4.6: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ท่องเที่ยว	30
ตารางที่ 4.7: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง	30
ตารางที่ 4.8: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ โรงแรมต่อปี	31
ตารางที่ 4.9: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามวิธีการจองห้องพัก	31
ตารางที่ 4.10: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก	32
ตารางที่ 4.11: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พัก/ ต่อวัน	32
ตารางที่ 4.12: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามช่องทางที่ทำให้รู้จักโรงแรมที่เข้าพัก	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตโดยรวม	34
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านผลิตภัณฑ์	35
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านราคา	36
ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	37
ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านการส่งเสริมการตลาด	38
ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านบุคคล	39
ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านลักษณะทางกายภาพ	40
ตารางที่ 4.20: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านกระบวนการ	41
ตารางที่ 4.21: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 4.23: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 4.24: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 4.25: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ	48
ตารางที่ 4.26: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	50
ตารางที่ 4.27: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	52
ตารางที่ 4.28: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	53
ตารางที่ 4.29: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	54
ตารางที่ 4.30: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.31: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	57
ตารางที่ 4.32: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	57
ตารางที่ 4.33: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	58
ตารางที่ 4.34: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	59
ตารางที่ 4.35: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	60
ตารางที่ 4.36: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง	61
ตารางที่ 4.37: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี	63
ตารางที่ 4.38: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี	65
ตารางที่ 4.39: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.40: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามวิธีการจองห้องพัก	67
ตารางที่ 4.41: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก	69
ตารางที่ 4.42: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา จำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก	71
ตารางที่ 4.43: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก	72
ตารางที่ 4.44: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก	72
ตารางที่ 4.45: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	73
ตารางที่ 4.46: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	76
ตารางที่ 5.1: แสดงพฤติกรรมสูงสุดอันดับแรกในแต่ละด้านของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต	82
ตารางที่ 5.2: แสดงลำดับที่มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว และปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต ลำดับแรก และลำดับสุดท้ายของนักท่องเที่ยวชาวไทย	84

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: แสดงแบบพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model): ปัจจัยที่ อิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ (Focus Influencing Decision Process)	17
ภาพที่ 2.2: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรมในอดีตที่ผ่านมามีรูปแบบของการใช้บริการไม่มากนักแต่ในปัจจุบันนี้มีทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการเปิดกว้างมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันได้มีเปลี่ยนแปลงห้องพัก สถานที่ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะเป็นการเสนอทางเลือกและจุดขายเฉพาะตัวที่แตกต่างออกไปเพื่อสร้างจุดเด่นดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่มาเข้าใช้บริการ

ในปัจจุบันนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับการนิยมมากยิ่งขึ้นและได้ถือว่ามีผลกระทบต่อประเทศไทยมีรายได้เข้าประเทศในอัตราที่สูงมาก จึงมีความสำคัญต่อความเจริญเติบโตและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศไทย จากที่ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามและธรรมชาติที่มีความสมบูรณ์อยู่มากมายหลายแห่ง อีกทั้งรวมไปจนถึงทำให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจหลายประเภทอีกด้วย ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันโดยตรงและกับธุรกิจที่ได้เกี่ยวข้องกันในทางอ้อม อย่างเช่น ธุรกิจที่พักโรงแรม ธุรกิจเกี่ยวกับการเดินทางและโทรคมนาคม ธุรกิจเกี่ยวกับการนำเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาหาร ธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่ายของที่ระลึก รวมไปถึงจนถึงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าทางการเกษตรของชาวบ้านในชุมชน สินค้า OTOP สินค้าหัตถกรรมและสินค้าต่าง ๆ ที่เกิดจากภูมิปัญญาชาวบ้าน ที่มีบทบาทเพิ่มขึ้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่ทำให้เกิดรายได้ทำให้เกิดอาชีพในชุมชน ทำให้คนในชุมชนมีงานทำ และยังส่งผลในทิศทางที่ดีของในแง่ของเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มขึ้น เนื่องจากผลตอบแทนที่มากของธุรกิจการท่องเที่ยวที่ส่งผลให้ภาครัฐได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว โดยการที่มุ่งเน้นไปที่ตลาดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทย ภาครัฐจึงได้มีการเข้ามาช่วยส่งเสริมให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทยยิ่งขึ้น เพื่อไม่ให้เงินไหลออกนอกประเทศ (ชุตินา เจริญปรีดี, 2551)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจสามารถเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศได้จำนวนมาก จากการเข้าพักของนักท่องเที่ยวและการเลือกใช้บริการต่างๆของโรงแรม จากสถิติพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าพักในกรุงเทพมหานคร จำนวน 7,216,577 คน โดยพักเฉลี่ย 2.09 วัน นั่นก็แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของความต้องการที่พักที่มีอัตราเพิ่มขึ้นตามอัตราการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต และได้ส่งผลให้เกิดการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมมากขึ้น ดังนั้นเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่จะให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการที่พัก หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกที่พัก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นการวางแผนแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่พัก

เพื่อให้การดำเนินธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ภาวะเศรษฐกิจการค้าของจังหวัดภูเก็ต ในช่วงไตรมาสแรกของปี 2555 ชะลอตัว โดยพิจารณาได้จากเศรษฐกิจด้านอุปทานภาค การบริการและการท่องเที่ยวซึ่งเป็นภาคเศรษฐกิจหลักของจังหวัดได้ปรับตัวลดลง ในขณะเดียวกัน ภาคการเกษตร (ยางพารา) และอุปสงค์ด้านการลงทุน ชะลอตัวลงเช่นเดียวกัน ส่วนการอุปโภค บริโภคภาคเอกชนขยายตัว โดยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ใน ภาคการบริการและการท่องเที่ยว ภาวะการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตในช่วงไตรมาสแรกของปี 2555 ชะลอตัว โดยจำนวนนักท่องเที่ยว ที่เดินทางผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองภูเก็ต รวมทั้งสิ้น 791,091 คน ลดลงจากช่วงไตรมาสเดียวกันของ ปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 4.44 แยกเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางผ่านท่าอากาศยานภูเก็ตจำนวน 726,090 คน (ลดลงร้อยละ 2.04) และนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยทางเรือ (เรือยอร์ช) จำนวน 65,001 คน (ลดลงร้อยละ 24.96) ซึ่งภาวะการท่องเที่ยวได้ชะลอตัวลงตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ เป็นต้นมา จาก ปัญหาหนี้สาธารณะในยุโรป ที่ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวในกลุ่มยุโรป อาทิ สวีเดน เยอรมัน ฟินแลนด์ อังกฤษ และเดนมาร์ก เดินทางเข้ามาน้อยลง แต่อย่างไรก็ตาม ในช่วงไตรมาสแรกของปี 2555 จังหวัดภูเก็ตโดยหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ร่วมกันจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวใน รูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมโรดโชว์ส่งเสริมการขาย (Phuket Road Show & TableTop Sales) เพื่อเป็นการเปิดตลาดการท่องเที่ยวภูเก็ตในประเทศได้ทุกวัน (เมืองไทเปและไทจง) การจัดงาน เทศกาลตรุษจีนย้อนอดีตเมืองภูเก็ต ส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวจากเอเชีย (จีนและเกาหลี) เดินทางเข้ามา มากมากขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2533)

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยนี้ใช้สำหรับสถานที่พักที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม โดยครอบคลุมประเภทต่าง ๆ ประเภท 4-5 ดาว คือโรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพักให้บริการ ห้องพักและห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถาน บริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยนี้ ใช้สำหรับสถานที่พักตากอากาศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบ ธุรกิจโรงแรม โดยครอบคลุมประเภทต่าง ๆ คือโรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่ สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถาน บริการหรือห้องประชุมสัมมนา (สมาคมโรงแรมไทย, ม.ป.ป.)

ตารางที่ 1.1: สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ จังหวัดภูเก็ต พ.ศ. 2552 – 2554

รายการ	2552	2553	2554
จำนวนผู้เยี่ยมเยือน	3,375,931	5,471,218	9,467,248
ชาวไทย	887,365	965,192	2,844,472
จำนวนนักท่องเที่ยว	3,126,558	5,120,761	8,891,039
ชาวไทย	741,343	815,096	2,600,462
จำนวนนักท่องเที่ยว	249,373	350,457	576,209
ชาวไทย	146,022	150,096	244,010
ระยะเวลาพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว (วัน)	5.99	4.26	4.33
ชาวไทย	3.96	2.88	2.98
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/ คน/ วัน)			
ผู้เยี่ยมเยือน	4,187	4,897	4,828
ชาวไทย	2,835	2,868	3,118
นักท่องเที่ยว	4,210	4,935	4,862
ชาวไทย	2,859	2,905	3,147
นักท่องเที่ยว	2,311	2,504	2,514
ชาวไทย	2,150	2,291	2,225
รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)			
ผู้เยี่ยมเยือน	94,007	108,446	188,822
ชาวไทย	7,132	7,160	24,895
สถานประกอบการที่พักแรม			
จำนวนห้อง	37,884	44,330	57,679
อัตราการเข้าพัก (%)	35.84	46.20	56.47
จำนวนผู้เข้าพักแรม	2,721,269	4,642,862	8,271,722
ชาวไทย	550,031	628,320	2,375,725

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). *สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ จังหวัดภูเก็ต พ.ศ. 2552 - 2554*. ภูเก็ต: ผู้แต่ง.

ตารางที่ 1.2: รายชื่อโรงแรมโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต
ทั้งหมด 46 โรงแรม

โรงแรมระดับ 4 ดาว เขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต 42 โรงแรม	
1. โรงแรมปิวยาศิ ลอฟท์บูติกแอนด์เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์	22. ซิตี้ส ไฮท์ ป่าตอง ภูเก็ต
2. อมารี ภูเก็ต	23. ซี ชั้นแซนด์ รีสอร์ทแอนด์สปา
3. ฮอติเคย์อินน์ รีสอร์ท	24. โรงแรมป่าตอง เมอร์ลิน
4. โรงแรม เดอะเน็ป ป่าตอง	25. IndoChine Residence & Resort
5. อวิสตาไฮด์อะเวย์ รีสอร์ทแอนด์สปา	26. ซีเพิร์ลวิลล่า รีสอร์ท
6. The Senses Resort	27. คลับ อันดามัน บีช รีสอร์ท
7. บ้านยินดี บูติก รีสอร์ท	28. ดวงจิต รีสอร์ท
8. บุราสำหรับ รีสอร์ท	29. Sleep With Me Hotel
9. ลา ฟลอรา รีสอร์ท	30. โรงแรมแอ็บโซลูท บางลา สวีท
10. บลูโอเชียน รีสอร์ทแอนด์สปา ภูเก็ต	31. ป่าตอง พาราگون รีสอร์ทแอนด์สปา
11. บ้านไทย บีช รีสอร์ทแอนด์สปา	32. ซิติน พลาซ่า ป่าตอง ภูเก็ต
12. โนวเทล ภูเก็ต วินเทจปาร์ค	33. โรงแรมอันดามัน บีช สวีท
13. เมอร์ลิน บีช รีสอร์ท	34. อวันติกา บูติก โฮเต็ล
14. DusitD2 Phuket Resort	35. Ramada Plaza Phuket Deevana
15. มิลเลนเนียม รีสอร์ท	36. C & N Resort & Spa
16. เดอะแลนเทิร์น รีสอร์ท ป่าตอง	37. โรงแรมรอยัล พาราไดซ์
17. โรงแรมป่าตอง บีช	38. โรงแรมอันดาคิรา
18. อับโซลูททวินแซนด์ รีสอร์ทแอนด์สปา	39. เดอะบลู มารีน รีสอร์ทแอนด์สปา
19. โนวเทล ภูเก็ต รีสอร์ท	40. The Charm Resort Phuket
20. เดอะกี รีสอร์ทแอนด์สปา	41. The Kris Residence
21. อิมเพียน่า รีสอร์ทแอนด์สปา ภูเก็ต	42. Baan Sukhothai Hotel & Spa
โรงแรมระดับ 5 ดาว เขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต 4 โรงแรม	
1. Grand Mercure Phuket Patong	3. ไดมอนด์คลิฟ รีสอร์ทแอนด์สปา
2. บีเลย์ ตอง ภูเก็ต เอ็ม แกเลอรี คอลเลคชั่น	4. Montana Grand Phuket

ที่มา: tripadvisor. (ม.ป.ป.). *โรงแรม ป่าตอง*. สืบค้นจาก http://th.tripadvisor.com/Hotels-g297930-zfc4-Patong_Kathu_Phuket-Hotels.html.

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่แสดงออกเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่เราสามารถทราบว่าบุคคลนั้น มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการหรือไม่ สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกของบุคคลนั้น โดยการแสดงออกค่อนข้างที่จะซับซ้อน อาจจะขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและระดับความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกที่พักโรงแรมในเขตป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต รวมถึงระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ในการเข้าไปใช้บริการที่พัก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องต่อผู้วิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อโรงแรมและที่พักในการพัฒนาการบริการให้ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการและเพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวและโรงแรมในเขตป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต ในการพัฒนาธุรกิจบริการให้เต็มโดมยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

1.2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาทางด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยมีขอบเขตดังนี้

1) ทางด้านประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

1.1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้คือผู้บริโภครที่เข้าใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

1.2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการ ระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต ทั้งหมด 46 โรงแรม ประกอบด้วย

โรงแรม 4 ดาว จำนวน 42 โรงแรม

โรงแรม 5 ดาว จำนวน 4 โรงแรม

2) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาการวิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

2.1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้

2.1.2) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว
- ผู้ร่วมเดินทาง
- ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรม
- วิธีการจองห้องพัก
- จำนวนวันที่เข้าพัก

2.2.3) ระดับความพึงพอใจในการบริการของโรงแรม ประกอบด้วย

- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- ด้านการส่งเสริมการตลาด
- ด้านบุคคล
- ด้านกระบวนการ
- ด้านลักษณะทางกายภาพ

2.2) ตัวแปรตาม ได้แก่การเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

3) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานการวิจัยครั้งนี้ การศึกษาทำการวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาการดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2557

1.4 คำถามของงานวิจัย

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมที่แตกต่างกันหรือไม่

1.4.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมที่แตกต่างกันหรือไม่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ได้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต และสามารถนำไปใช้พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัย การเก็บข้อมูลซึ่งจะสามารถนำไปใช้พัฒนางานวิจัยขึ้นไปได้

1.5.2 ผลจากการศึกษานี้ผู้ประกอบการทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและสามารถนำข้อมูลไปตัดแปลงใช้เป็นแนวทางและวางแผนกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของผู้ประกอบการธุรกิจได้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล/ ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลหรือลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง เป็นการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้น ๆ นักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตามและบุคคลอื่นจะสังเกตได้จากการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตามก็เพื่อมุ่งถึงการตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง โดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยว (Tourist's Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยอาศัยประสาทสัมผัส ส่วนพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยว (Tourist's Covert Behavior) เป็นการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ภายในร่างกายรวมถึงความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่ถูกควบคุมอยู่ภายในจะมีความสัมพันธ์กัน โดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอกเป็นส่วนใหญ่

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางไปเยี่ยมเยือนสถานที่ต่างถิ่นซึ่งไม่ใช่เป็นที่พำนักอาศัยประจำของบุคคลนั้นและเป็นการไปเยี่ยมเยือนชั่วคราวโดยไม่ใช่เพื่อเป็นการประกอบอาชีพ เพื่อหารายได้เป็นการเดินทางเพียงชั่วคราว ไม่ใช่แบบถาวร

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และระดับความพึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อขวัญใน

การปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ใ้ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด ที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความสุขและความความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นทั้งหมด โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเองเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด

การตัดสินใจ หมายถึง การกระทำที่ต้องทำเมื่อไม่มีเวลาที่จะหาข้อเท็จจริงอีกต่อไป ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ เมื่อใดถึงจะตัดสินใจว่าควรหยุดหาข้อเท็จจริง แนวทางแก้ไขจะเปลี่ยนแปลงไปตามปัญหาที่ต้องการแก้ไข ซึ่งการรวบรวมข้อเท็จจริง เกี่ยวพันกับการใช้จ่ายและการใช้เวลาในกระบวนการความคิด

โรงแรมระดับ 4-5 ดาว หมายถึง โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ และการอำนวยความสะดวกอย่างเต็มรูปแบบ ตามมาตรฐาน

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่องของพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขต ตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าโดยใช้แนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวความคิดและวิธีการศึกษาในครั้งนี้

2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวกับการจัดมาตรฐานการบริการของธุรกิจโรงแรม

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรม

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.3 กรอบแนวความคิดของงานวิจัย

2.4 สมมติฐานของงานวิจัย

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรี เพชรพิรุณ (2555) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลางในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขต คลองเตย กรุงเทพมหานครโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกเข้าใช้บริการโรงแรมที่แตกต่างกันรวมไปจนถึงการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยความสัมพันธ์ทางการให้บริการของโรงแรม ที่จะประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านห้องพัก ปัจจัยด้านการบอกต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากรและด้านการบริการ ผลจากการศึกษาได้พบว่า นักท่องเที่ยวเลือกที่จะเข้าพักในวัตถุประสงค์

งานวิจัย พรลภ ประโยชน์อมรกุล (2557) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับรายได้ต่อเดือน ระหว่าง \$4,001-\$5,000 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีสถานภาพสมรส โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอเทลเคอร์รี่รีสอร์ทภูเก็ต อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ, ด้านราคา, ด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย,ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านบุคลากรตามลำดับส่วนปัจจัย ด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัส

ได้ความเชื่อถือและไว้วางใจ, ความรวดเร็ว, ความมั่นใจและการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน

การระเกด แก้วมรกต (2554) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดกระบี่ เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่พบว่า โดยรวมมีระดับการความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 5 ด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านราคา ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลา ในการเข้าพัก ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ วิธีในการจองห้องพัก ประเภทห้องพัก และ อัตราห้องพัก พบว่าระยะเวลาในการเข้าพัก 2 คืนต่อครั้ง เพื่อน/ญาติพี่น้องเป็นผู้มีส่วนในการตัดสินใจในการเลือกที่พัก จองห้องพักบริเวณเคาน์เตอร์ของโรงแรม เลือกพักประเภทห้องมาตรฐาน (เตียงเดี่ยว) อัตราค่าห้องพักใช้บริการ 500 – 999 บาทปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย

วรรณภา ประยุกต์วงศ์ (2548) ศึกษาระดับความพึงพอใจของการใช้บริการห้องพักในโรงแรม และปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจดังกล่าว ด้วยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายปิดจากผู้ใช้บริการ จำนวน 96 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบรายสะดวกโดยให้ผู้บริการเป็นผู้ตอบข้อมูลด้วยตนเองผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี มีอาชีพรับราชการ มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความสะอาดโดยรวมของห้องพัก และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดในด้านคุณภาพของอุปกรณ์ในห้องน้ำ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด-ต่ำสุดมีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทของโรงแรม อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจในด้านบรรยากาศและการตกแต่งในห้องพัก ในขณะที่ประเภทของโรงแรมมีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดของห้องพักทั้งในภาพรวมและ

ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน และ ผ้าห่ม คุณภาพของอุปกรณ์ในห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ

มาลินี สนธิมูล และอิทธิกร ขำเดช (2556) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ความแตกต่างของประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในประเทศไทย และพักแรมในโรงแรมระดับ 5 ดาวและปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์การให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 384 ตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และสัญชาติ พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยและพักแรมในโรงแรมระดับ 5 ดาวส่วนใหญ่ ได้แก่ เหตุผลหลักที่ใช้เลือกท่องเที่ยวในประเทศไทย ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทยระยะเวลาที่ใช้บริการพักแรมในโรงแรมระดับ 5 ดาว และช่องทางของข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย การเมืองและกฎหมาย สังคมและวัฒนธรรม และเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

วรัทยา ปิ่นเพชร (2552) ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อ Hip Hotel ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการ Hip Hotel ที่แตกต่างกัน ทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์และบริการ มีแนวโน้มในการเกิดการใช้บริการซ้ำ และมีแนวโน้มในการแนะนำให้กับบุคคลที่รู้จักมาใช้บริการ การรับรู้ในการบริการโดยรวมการรับรู้คุณค่าและการรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำทางด้านแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

อภิศักดิ์ จรดล (2550) ที่ได้ศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้ำที่มีราคาห้องพักและจำนวนผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ธัญญารัตน์ บุญต่อ (2552) การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเวสทินแกรนด์สุขุมวิทกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้ำชาวต่างชาติที่เข้ามาพักที่โรงแรมเวสทินแกรนด์สุขุมวิทจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ

รวบรวมข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ที่ได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าทการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและความสัมพันธ์ด้วยโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 41 – 60 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีสัญชาติเป็นประเทศในเอเชีย สถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกันประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้ต่อเดือน 140,001 – 210,000 บาท และวัตถุประสงค์การเข้าพักคือการหาธุรกิจส่วนตัวลูกค้ามีความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองด้านการให้ความมั่นใจด้านการเอาใจใส่อยู่ในระดับดีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมากและมีความจงรักภักดีของลูกค้าอยู่ในระดับอาจใช้บริการหรือแนะนำผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศอายุอาชีพรายได้และวัตถุประสงค์การเข้าพักต่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติปัจจัยด้านคุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมเวสตินแกรนด์สุขุมวิทและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมเวสตินแกรนด์สุขุมวิทมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในระดับค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน

พรวลาภ ประโยชน์กุล (2557) วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอเต็ลอินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ด้านอายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอเต็ลอินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต ที่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานและแนวคิดที่วางไว้ ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศและการศึกษานั้นไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอเต็ลอินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานและแนวคิดที่วางไว้ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอเต็ลอินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอเต็ลอินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวกับการจัดมาตรฐานการบริการของธุรกิจโรงแรม

ความหมายของโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 จึงให้ความหมายว่า โรงแรม หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว” (พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3) จากความหมายดังกล่าว โรงแรม หมายถึง สถานที่ทุกประเภทอาจเรียกชื่อว่า โรงแรม หรือไม่เรียกชื่อโรงแรม เช่น อาจเรียกว่า รีสอร์ท (Resorts) หรือบ้านพักตากอากาศ แต่จัดบริการเพื่อเรียกเก็บค่าเช่า และอาจจัดบริการอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การซักรีด การขายสินค้าที่ระลึก ฯลฯ ก็เป็นลักษณะของโรงแรมทั้งสิ้น

Steadmon และ Kasavana (1988, pp. 4 - 18) ได้จัดแบ่งประเภทของโรงแรม โดยยึดพื้นฐานทางด้านขนาดของโรงแรม เป้าหมายการตลาด ระดับของการบริหารและการเป็นเจ้าของหรือการเป็นสมาชิกขององค์กรในการบริหารโรงแรมไว้ดังนี้

การแบ่งโรงแรมตามระดับคุณภาพของการบริการ แบ่งได้ 3 ประเภทดังนี้

1) การบริการระดับโลก (World – Class Service) โรงแรมประเภทนี้มีเป้าหมายในการรับแขกระดับบุคคลสำคัญของประเทศ หรือบุคคลสำคัญของโลก นักธุรกิจผู้มั่งคั่ง และบุคคลผู้มีชื่อเสียงอื่นๆ ค่าบริการค่อนข้างสูง แต่ก็สอดคล้องกับบริการและความสะดวกสบายต่าง ๆ ที่แขกได้รับ เช่น ห้องพัก ห้องรับแขก ห้องอาหาร ห้องน้ำ ต้องตกแต่งอย่างสวยงาม และใช้เครื่องประดับตกแต่งที่ค่อนข้างหรูหรา ราคาแพง เพื่อให้เกิดความเพลิดเพลินในการรับบริการ เครื่องมือสื่อสารทางการติดต่อธุรกิจ และการบันเทิงต้องจัดเตรียมให้แขกในห้องพัก

สำหรับแขกบุคคลสำคัญ (Very Important Person = VIP.) โรงแรมอาจต้องจัดให้มีการลงทะเบียนในห้องพัก และจัดเลขานุการส่วนตัว สำหรับบริการทางด้านธุรกิจให้แก่แขก เลขานุการส่วนตัวอาจจะต้องทำหน้าที่บริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม หรือช่วยเหลือแขกด้านอื่น ๆ ถ้าโรงแรมไม่จัดพนักงานรับใช้ให้แก่แขก

2) การบริการระดับกลาง โรงแรมประเภทนี้มีเป้าหมายในการรับแขกทั่วไปทั้งนักธุรกิจ นักท่องเที่ยวรายบุคคล และหมู่คณะ โรงแรมจะลดราคาให้แก่แขกประเภทข้าราชการ นักการศึกษา บริษัทนำเที่ยว แขกพักเป็นหมู่คณะ และประชาชนอาวุโส (Senior Citizens) การบริการของโรงแรมอยู่ในระดับมาตรฐาน แต่สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ อาจลดน้อยกว่า โรงแรมที่มีการบริการระดับโลก เป้าหมายด้านการตลาดที่สำคัญอย่างหนึ่งของโรงแรมประเภทนี้ คือ การจัดการประชุม สัมมนา และการฝึกอบรม

3) การบริการระดับประหยัด (Economy or Limited Service) โรงแรมประเภทนี้เก็บค่าบริการถูกกว่าโรงแรม 2 ประเภทดังกล่าวแล้ว การบริการอยู่ในระดับมาตรฐาน แต่อุปกรณ์ในเรื่อง

ความสะดวกสบายมีน้อยกว่า โรงแรมเน้นเกี่ยวกับเรื่องความสะอาด ความสุขสบาย ห้องพักราคา ประหยัด และการจัดอุปกรณ์ชั้นพื้นฐานให้แก่แขกอย่างครบถ้วน แต่ไม่หรูหราหรือเป็นวัสดุอุปกรณ์ ราคาแพง เช่น ในห้องน้ำ มีสบู่ ยาสระผม ผ้าเช็ดตัว ฯลฯ ในห้องนอน มีโทรทัศน์ วิทยุ ไว้บริการแขก เพื่อให้เกิดเพลิดเพลิน งดการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องพัก แขกต้องรับประทานที่ ห้องอาหารของโรงแรม การจัดอุปกรณ์ชั้นพื้นฐานสำหรับแต่ไม่หรูหรา การบริการที่ได้มาตรฐาน แต่ราคาประหยัด คือ นโยบายสำคัญของโรงแรมประเภทนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

แนวคิดการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2546, หน้า 193) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analysis of Consumer Behavior) ว่าเป็นการค้นหาหรือวิจัย เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ และพฤติกรรม การซื้อ การใช้ การเลือกบริการ แนวคิด หรือประสบการณ์ที่จะทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ คำตอบที่ได้จะช่วยให้ทางการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategy) ที่สามารถ ตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมคำตอบให้กับคำถามเกี่ยวกับการตลาดโดย เกี่ยวข้องกับ 6WS และ 1H ดังนี้

ตารางที่ 2.1: การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior)

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7 Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้าน 1) ประชากรศาสตร์ 2) ภูมิศาสตร์ 3) จิตวิทยา หรือจิตวิเคราะห์ 4) พฤติกรรมศาสตร์	กลยุทธ์การตลาด (7Ps) ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคคล 6) ด้านกระบวนการ ภายนอก 7) ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior)

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7 Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)	สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์ก็คือ ต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของ ผลิตภัณฑ์ (Product Component) และ ความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive Differentiation)	กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Strategies) ประกอบด้วย 1) ผลิตภัณฑ์หลัก 2) รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า รูปแบบ บริการ คุณภาพ ลักษณะนวัตกรรม 3) ผลิตภัณฑ์ควบ 4) ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง 5) ศักยภาพผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างทางการแข่งขัน
3. ใครมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?)	บทบาทของกลุ่มต่างๆมีอิทธิพลในการ ตัดสินใจซึ่งประกอบด้วย 1) ผู้ริเริ่ม 2) ผู้มีอิทธิพล 3) ผู้ตัดสินใจซื้อ 4) ผู้ซื้อ 5) ผู้ใช้	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ การโฆษณา และ (หรือ) กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Advertising and Promotion Strategies) โดยใช้กลุ่มอิทธิพล
4. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)	โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี หรือ ช่วงฤดูใดของปี ช่วง วันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของโอกาสพิเศษ หรือ เทศกาลวันสำคัญต่าง ๆ	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือกลยุทธ์การส่งเสริม การตลาด (Promotion Strategies) เช่น ทำการส่งเสริมการตลาดเมื่อใดจึงจะ สอดคล้องกับโอกาสในการซื้อ
5. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)	ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ	กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution Channel Strategies) บริษัทนำผลิตภัณฑ์สู่ตลาดเป้าหมายโดย พิจารณาว่าจะผ่านคนกลางอย่างไร

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior)

<p>6. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)</p>	<p>ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การรับรู้ปัญหา 2) การค้นหาข้อมูล 3) การประเมินผลทางการเลือก 4) ตัดสินใจซื้อ 5) ความรู้สึกหลังการซื้อ 	<p>กลยุทธ์ที่ใช้กันมากคือ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategies) ประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรง เช่น พนักงานขายจะกำหนดวัตถุประสงค์ในการขายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจซื้อ</p>
---	---	--

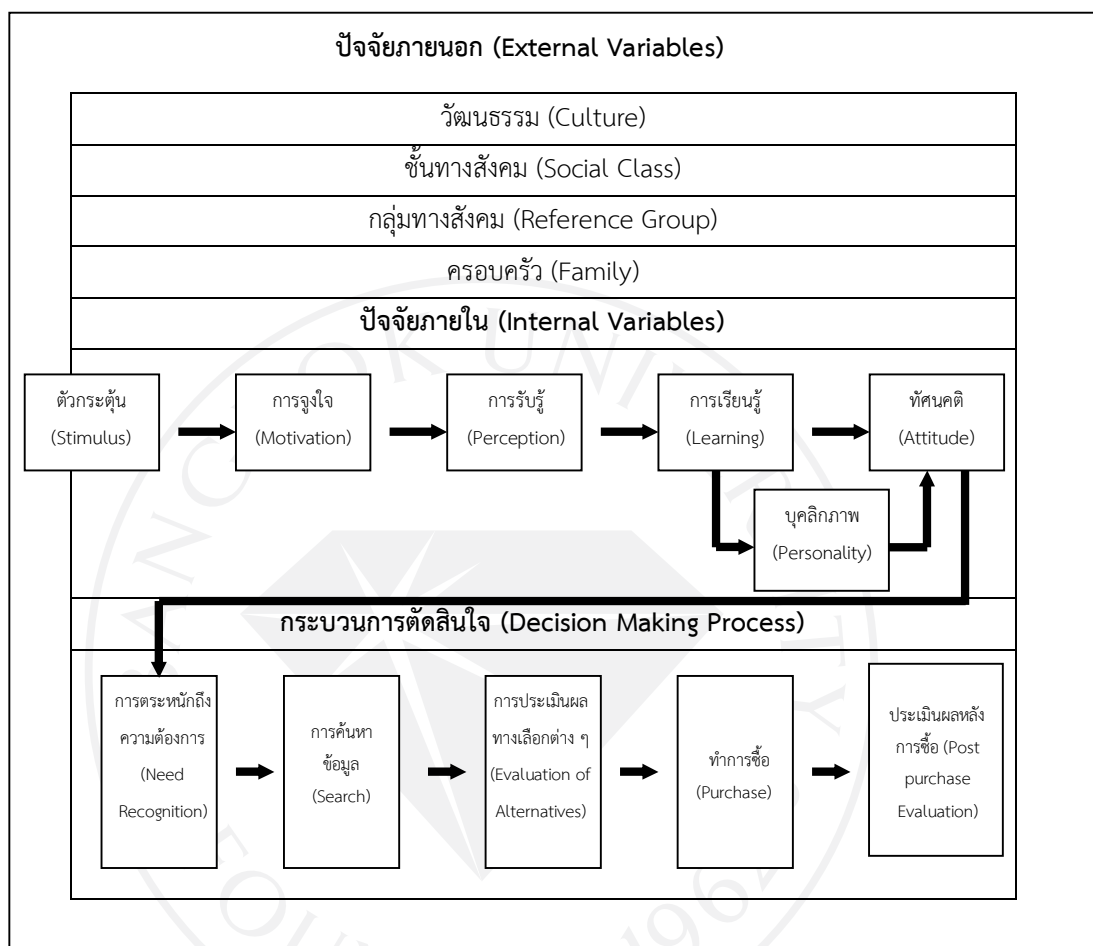
ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546).

การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภคของ Kotler (1997) (Consumer Behavior Model)

เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการที่เกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องสีดำซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆของผู้ซื้อ แล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือ การตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decision) ฉะนั้น การศึกษาถึงพฤติกรรมผู้ซื้อจึงเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจดังกล่าว ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ นั้น เราสามารถแยกพิจารณาได้ 2 ประเภท คือ ปัจจัยภายใน (Internal Variable) และปัจจัยภายนอก (External Variable) ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ดังกล่าวในรูปของแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค ภาพที่ 2.1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ภาพที่ 2.1: แสดงแบบพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model): ปัจจัยที่อิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ (Focus Influencing Decision Process)



ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาความพอใจนิยมศึกษาใน 2 กรณี คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากรณีความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ ดังนี้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 172 – 173) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดย

เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ

1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือสิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2) ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5) ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถมีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมีความคิดริเริ่มมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวมทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยการเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยนและการให้บริการที่รวดเร็วหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7) ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

- 1) ระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดี และมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ
- 2) ระดับความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, หน้า 373) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยดังนี้

- 1) ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
- 2) ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
- 3) ความพอใจต่อการต้อนรับ และการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
- 4) ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
- 5) ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
- 6) ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

2.3 สมมติฐาน

2.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในของนักท่องเที่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ต่างกัน

- 2.3.1.1 เพศ
- 2.3.1.2 อายุ
- 2.3.1.3 ระดับการศึกษา
- 2.3.1.4 อาชีพ
- 2.3.1.5 รายได้

2.3.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจกับการผสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ที่ต่างกัน

- 2.3.2.1 วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว
- 2.3.2.2 ผู้ร่วมเดินทาง
- 2.3.2.3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรม

2.3.2.4 วิธีการจองห้องพัก

2.3.2.5 จำนวนวันที่เข้าพัก

2.4 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

ภาพที่ 2.2: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประเภทของงานวิจัย

เนื้อหาของบทนี้เป็นการอธิบายถึงวิธีการวิจัยการศึกษาที่เกี่ยวกับเรื่อง “พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต” โดยวิธีการใช้ในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งจะประกอบไปด้วย กลุ่มประชากรตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลการแปรข้อมูลและวิธีการทางสถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐานเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น

3.2 กลุ่มประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

แบบสุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนนักท่องเที่ยวที่แน่นอน

สูตร Yamane (1967)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$113,1350 / (1 + 75,371(0.05)^2)$$

เมื่อ e คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

จากนั้นจึงเลือกตัวอย่าง เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนน้อยลง เป็น 600 โรงแรมจำนวน 46 แห่ง คิดเป็นเปอร์เซ็นต์

ตารางที่ 3.1: ค่าความคลาดเคลื่อนคิดเป็นเปอร์เซ็นต์

โรงแรม	จำนวนโรงแรม	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
โรงแรมระดับ 4 ดาว	42 แห่ง	91%
โรงแรมระดับ 5 ดาว	4 แห่ง	9%

คิดจำนวนแบบสอบถามโรงแรมระดับ 4 ดาว	91×600
	<hr/>
	100
จำนวนแบบสอบถามโรงแรมระดับ 4 ดาว	= 546 ชุด
คิดจำนวนแบบสอบถาม โรงแรมระดับ 5 ดาว	9×600
	<hr/>
	100
จำนวนแบบสอบถามโรงแรมระดับ 5 ดาว	= 54 ชุด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การออกแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน แบบคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว ผู้ร่วมเดินทาง ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรม วิธีการจองห้องพัก และจำนวนวันที่เข้าพัก แบบคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านการชาย/ ช่องทางการจัดจำหน่าย 3) ด้านการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนค่า 5 ระดับ โดยกำหนดระดับเกณฑ์การให้คะแนน คำถามแบบ Likert Scale ดังต่อไปนี้

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การแบ่งการประเมินค่าจะพิจารณาจากคะแนนของคำตอบ ซึ่งได้จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม แล้วนำมาแบ่งเป็นอันตรภาคชั้นของคะแนน กำหนดเป็น 5 อันตรภาคชั้นในเกณฑ์การคำนวณ ดังนี้

ตารางที่ 3.2: ตารางการแปลความหมายระดับคะแนน

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับค่าเฉลี่ย 0.00-1.00	น้อยที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 1.01-2.00	น้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 2.01-3.00	ปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 3.01-4.00	มาก
ระดับค่าเฉลี่ย 4.01-5.00	มากที่สุด

สำหรับการแบ่งระดับเกี่ยวกับการพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ทำได้โดยใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนน} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างวิจัยขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นดังนี้

1) การหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ไปเสนออาจารย์ตรวจสอบความถูกต้อง หลังจากนั้นก็นำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2) การทดสอบความเที่ยงตรงโดยใช้ (Index Of Item Objective Congruence: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านได้ทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามของแต่ละข้อ

3) การคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และการทดสอบความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

ขั้นตอนของการวิจัย เมื่อนักวิจัยร่างแบบสอบถามแล้ว นักวิจัยส่วนใหญ่มักมุ่งไปที่การหาความเชื่อมั่น Reliability ของแบบสอบถามโดยการนำแบบสอบถามนั้นไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ทันที่ และผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วย Reliability คุณภาพด้าน Validity จะมีสำคัญกว่า

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงข้อมูลและรอเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมเอง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 600 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตัวเอง
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเอง แต่มีผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นทำการเก็บข้อมูลไว้แล้ว ผู้วิจัยจึงทำได้เพียงนำข้อมูลอื่นมาใช้เท่านั้น ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้จากการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ เพื่อนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

3.6 ประเภทของตัวแปร

ประเภทของตัวแปรในการวิจัย มี 2 ตัวแปร คือ

- 1) ตัวแปรอิสระ หรือเรียกว่า ตัวแปรต้น ซึ่งจะหมายถึงตัวแปรที่เกิดก่อนและทำให้สิ่งที่เกี่ยวข้องเกิดตามมานั้นเปลี่ยนแปลงค่าหรือคุณลักษณะไป
- 2) ตัวแปรตาม หมายถึง ตัวแปรที่จะต้องขึ้นอยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตามจะเป็นตัวแปรที่แปรเปลี่ยนค่าตามตัวแปรอิสระ

3.7 วิธีการทางสถิติ

การศึกษาครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ทั้งหมด 46 โรงแรม และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำนวน 600 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาลงรหัส ป้อนข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติแบบ Independent Sample

T-test, One Way ANOVA และ Multiple Regression โดยวิธีกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ต่างกัน

ตารางที่ 3.3: ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ต่างกัน

ตัวแปร	วิธีทางสถิติที่ใช้
1. เพศ	Independent Sample T-test
2. อายุ	One way ANOVA
3. ระดับการศึกษา	One way ANOVA
4. อาชีพ	One way ANOVA
5. รายได้	One way ANOVA

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจกับการผสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ต่างกัน

ตารางที่ 3.4: พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจกับการผสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ต่างกัน

ตัวแปร	วิธีทางสถิติที่ใช้
1. วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	One way ANOVA
2. ผู้ร่วมเดินทาง	One way ANOVA
3. ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรม	One way ANOVA
4. วิธีการจองห้องพัก	One way ANOVA
5. จำนวนวันที่เข้าพัก	One way ANOVA

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อให้สื่อความหมายได้เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และความหมายไว้ดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของพนักงาน
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานแย้งหรือสมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน จะนำเสนอในรูปแบบของจำนวน และร้อยละแสดงผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	244	40.67
หญิง	356	59.33
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 59.33 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67

ตารางที่ 4.2: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	46	7.67
21-30 ปี	280	46.66
31-40 ปี	139	23.17
41-50 ปี	75	12.50
51-60 ปี	38	6.33
มากกว่า 60 ปี	22	3.67
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 46.66 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 23.17 มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 7.67 มีอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 6.33 และมีอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวยุวชาวไทยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมปลาย	44	7.33
ปวช/ ปวส	118	19.67
ปริญญาตรี	324	54.00
สูงกว่าปริญญาตรี	114	19.00
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักท่องเที่ยวยุวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 324 คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับ ปวช/ ปวส มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 19.67 มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และมีการศึกษาระดับมัธยมปลาย มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวยุวชาวไทยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	126	21.00
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	110	18.33
พนักงานบริษัท / รับจ้าง	202	33.67
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	162	27.00
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักท่องเที่ยวยุวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ รับจ้าง มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 33.67 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ประกอบอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และประกอบอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	138	23.00
15,001 – 25,000 บาท	91	15.17
25,001 – 35,000 บาท	151	25.17
มากกว่า 35,000 บาท	220	36.66
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท มีจำนวน 220 คิดเป็นร้อยละ 36.66 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 151 คิดเป็นร้อยละ 25.17 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17 ตามลำดับ

4.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว ผู้ร่วมเดินทาง ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี วิธีการจองห้องพัก จำนวนวันที่เข้าพัก ค่าใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พักร/ ต่อวัน และช่องทางที่ทำให้รู้จักโรงแรมที่เข้าพัก จะนำเสนอในรูปแบบของจำนวน และร้อยละแสดงผลดังตารางที่ 4.6 – 4.12

ตารางที่ 4.6: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
อบรม/ สัมมนา	100	16.67
เยี่ยมญาติ	84	14.00
พักผ่อน	346	57.66
เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	70	11.67
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน มีจำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 57.66 รองลงมาเพื่ออบรม/ สัมมนา มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 เพื่อเยี่ยมญาติ มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง

ผู้ร่วมเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
เดินทางคนเดียว	116	19.33
เพื่อน	224	37.34
ญาติ/ ครอบครัว	218	36.33
กรุ๊ปทัวร์	42	7.00
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 37.34 รองลงมาเดินทางมากับญาติ/ ครอบครัว มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 36.33 เดินทางมาคนเดียว มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 และเดินทางมากับกรุ๊ปทัวร์ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี

ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	180	30.00
2-3 ครั้ง	249	41.50
4-5 ครั้ง	102	17.00
5 ครั้งขึ้นไป	69	11.50
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่เข้าใช้บริการโรงแรมระหว่าง 2-3 ครั้ง/ ต่อปี มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาใช้บริการ 1 ครั้ง/ ต่อปี มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ใช้บริการระหว่าง 4-5 ครั้ง/ ต่อปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และมาใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไป/ ต่อปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามวิธีการจองห้องพัก

วิธีการจองห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์โรงแรม	156	26.00
โทรศัพท์	195	32.50
เว็บไซต์อื่น เช่น AgodaEpedia	127	21.17
เดินเข้ามาจองเอง	122	20.33
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่จองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์ มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์โรงแรม มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 จองห้องพักผ่านเว็บไซต์อื่น เช่น AgodaEpedia มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 21.17 และจองห้องพักโดยเดินเข้ามาจองเอง มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 20.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก

จำนวนวันที่เข้าพัก	จำนวน	ร้อยละ
1 คืน	137	22.83
2-3 คืน	304	50.67
4-5 คืน	126	21.00
มากกว่า 5 คืน	33	5.50
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่เข้าพักแรมระหว่าง 2-3 คืน มีจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 รองลงมาเข้าพักแรม 1 คืน มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83 เข้าพักแรมระหว่าง 4-5 คืน มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และเข้าพักแรมมากกว่า 5 คืน มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พักร/ ต่อวัน

ค่าใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พักร/ ต่อวัน	จำนวน	ร้อยละ
500-1,500 บาท	164	27.33
1,501-2,500 บาท	196	32.67
2,501-3,500 บาท	176	29.33
มากกว่า 3,500 บาท	64	10.67
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พักรต่อวันระหว่าง 1,501-2,500 บาท มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 2,501-3,500 บาท มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 500-1,500 บาท มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33 และมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 3,500 บาท มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามช่องทางที่ทำให้รู้จักโรงแรมที่เข้าพัก

ช่องทางที่ทำให้รู้จักโรงแรมที่เข้าพัก	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน/ญาติ	209	34.83
สื่อสิ่งพิมพ์	116	19.33
สื่อออนไลน์	275	45.84
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมที่เข้าพักจากสื่อออนไลน์ มีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 45.84 รองลงมารู้จักจากเพื่อน/ญาติ มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 34.83 มี และรู้จักจากสื่อสิ่งพิมพ์ มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 ตามลำดับ

4.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยรวมและจำแนกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จะนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงผลดังตารางที่ 4.13 – 4.20

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตโดยรวม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.87	0.65	มาก
2. ด้านราคา	3.61	0.59	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.67	0.76	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.97	0.79	ปานกลาง
5. ด้านบุคคล	3.85	0.61	มาก
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.87	0.57	มาก
7. ด้านกระบวนการ	3.92	0.56	มาก
รวม	3.68	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.92$) อันดับรองลงมาได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.87$) ด้านบุคคล ($\bar{X} = 3.85$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.67$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.61$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 2.97$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10 – 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงแรม	3.71	0.90	มาก
2. การมีห้องพักให้เลือกหลายประเภท เช่น ห้องพักเดี่ยว ห้องพักรู้น ห้องชุด	3.79	0.96	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เครื่องเป่าผม เตาไรต์ ร่ม Wifi	3.51	1.10	มาก
4. ความสะอาดของห้องพัก	4.18	0.85	มาก
5. สถานที่ตั้งที่เหมาะสมใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	4.19	0.88	มาก
รวม	3.87	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ตั้งที่เหมาะสมใกล้สถานที่ท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.19$) อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องความสะอาดของห้องพัก ($\bar{X} = 4.18$) เรื่องการมีห้องพักให้เลือกหลายประเภท เช่น ห้องพักเดี่ยว ห้องพักรู้น ห้องชุด ($\bar{X} = 3.79$) เรื่องชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงแรม ($\bar{X} = 3.71$) และเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เครื่องเป่าผม เตาไรต์ ร่ม Wifi ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านราคา

ด้านราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับที่อื่น ในระดับโรงแรม 4-5 ดาว	3.21	1.13	ปานกลาง
2. ราคารวมค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่มีแอบแฝง)	3.73	1.06	มาก
3. ช่องทางในการชำระเงินมีหลายช่องทาง เช่น เงินสด บัตรเครดิต	3.96	0.82	มาก
4. ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและการบริการที่ได้รับ	3.60	0.82	มาก
5. ราคาเหมาะสมกับการบริการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว	3.58	0.84	มาก
รวม	3.61	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางการชำระเงินมีหลายช่องทาง เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.96$) อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องราคารวมค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่มีแอบแฝง) ($\bar{X} = 3.73$) เรื่องราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและการบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.60$) เรื่องราคาเหมาะสมกับการบริการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ($\bar{X} = 3.58$) และเรื่องราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับที่อื่น ในระดับโรงแรม 4-5 ดาว ($\bar{X} = 3.21$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมให้นักท่องเที่ยวค้นหาหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต	4.18	0.80	มาก
2. มีบริการสำรองห้องพักทางอินเทอร์เน็ต	3.72	1.03	มาก
3. มีการบริการสำรองห้องพักผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว (บริษัททัวร์)	3.09	1.18	ปานกลาง
4. มีการลงทะเบียนการเข้าพัก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.27	1.25	ปานกลาง
5. มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง	4.13	0.87	มาก
รวม	3.67	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องการมีข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมให้นักท่องเที่ยวค้นหาหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.96$) อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องการมีบริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.13$) เรื่องการมีบริการสำรองห้องพักทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.72$) เรื่องมีการลงทะเบียนการเข้าพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.27$) และเรื่องมีการบริการสำรองห้องพักผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว (บริษัททัวร์) ($\bar{X} = 3.09$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การบริการของที่ระลึกให้สำหรับลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการ	3.30	1.11	ปานกลาง
2. การบริการมีคู่มือส่วนลดสำหรับลูกค้า	3.13	1.13	ปานกลาง
3. การบริการมีบัตรกำนัลหรือบัตรแลกซื้อสำหรับลูกค้า	2.83	1.15	ปานกลาง
4. การบริการมีคะแนนสะสมแต้มสำหรับลูกค้า	2.52	1.13	น้อย
5. การบริการมีโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter	3.06	1.16	ปานกลาง
รวม	2.97	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการของที่ระลึกให้สำหรับลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.30$) อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องการบริการมีคู่มือส่วนลดสำหรับลูกค้า ($\bar{X} = 3.13$) เรื่องการบริการมีโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter ($\bar{X} = 3.06$) เรื่องการบริการมีบัตรกำนัลหรือบัตรแลกซื้อสำหรับลูกค้า ($\bar{X} = 2.83$) และเรื่องการบริการมีคะแนนสะสมแต้มสำหรับลูกค้า ($\bar{X} = 2.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านบุคคล

ด้านบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	4.05	0.81	มาก
2. พนักงานแต่งกายสะอาด	4.13	0.75	มาก
3. การให้บริการลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียม	3.80	0.94	มาก
4. ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน	3.76	1.06	มาก
5. พนักงานจดจำใส่ใจรายละเอียดของลูกค้า	3.63	0.96	มาก
6. การบริการมีประสิทธิภาพ	3.72	0.84	มาก
รวม	3.85	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานแต่งกายสะอาดเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.13$) อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องพนักงานให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.05$) เรื่องการให้บริการลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 3.80$) เรื่องความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน ($\bar{X} = 3.76$) เรื่องการบริการมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.72$) และเรื่องพนักงานจดจำใส่ใจรายละเอียดของลูกค้า ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ป้ายชื่อโรงแรมมองเห็นได้ง่าย	3.92	0.85	มาก
2. ความสะอาดภายในโรงแรม	4.11	0.85	มาก
3. ตกแต่งโรงแรมที่มีความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะตัว	3.69	0.94	มาก
4. ความสวยงามของการตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรม	3.85	0.89	มาก
5. ความสวยงามของล็อบบี้	3.85	0.80	มาก
6. ความหรูหราของล็อบบี้	3.81	0.81	มาก
รวม	3.87	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดภายในโรงแรม เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.11$) อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องป้ายชื่อโรงแรมมองเห็นได้ง่าย ($\bar{X} = 3.92$) เรื่องความสวยงามของการตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรมและความสวยงามของล็อบบี้ ($\bar{X} = 3.85$) เรื่องความหรูหราของล็อบบี้ ($\bar{X} = 3.81$) และเรื่องตกแต่งโรงแรมที่มีความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะตัว ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง	3.75	0.91	มาก
2. ขั้นตอนการเข้าลงทะเบียนเข้าพัก/ การคืนห้องพัก ทำได้ถูกต้อง	3.96	0.85	มาก
3. ความรวดเร็วของขั้นตอนในการเข้าลงทะเบียนเข้าพัก/ การคืนห้องพัก	3.66	1.02	มาก
4. ระบบในการจัดการข้อมูลของลูกค้า	3.87	0.80	มาก
5. ระบบในการคิดเงินค่าใช้จ่ายของลูกค้าเป็นระบบที่ถูกต้อง	4.20	0.79	มาก
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการลูกค้า	4.07	0.83	มาก
รวม	3.92	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องระบบในการคิดเงินค่าใช้จ่ายของลูกค้าเป็นระบบที่ถูกต้อง เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.20$) อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.07$) เรื่องขั้นตอนการเข้าลงทะเบียนเข้าพัก/ การคืนห้องพัก ทำได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.96$) เรื่องระบบในการจัดการข้อมูลของลูกค้า ($\bar{X} = 3.87$) เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.75$) และเรื่องความรวดเร็วของขั้นตอนในการเข้าลงทะเบียนเข้าพัก/ การคืนห้องพัก ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

4.4 ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในส่วนนี้ จะใช้สถิติแบบ t-test กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ และ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว ผู้ร่วมเดินทาง ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี วิธีการจองห้องพัก จำนวนวันที่เข้าพัก ค่าใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พัก/ ต่อวัน และช่องทางที่ทำให้รู้จักโรงแรมที่เข้าพัก กรณีที่พบความแตกต่าง จะทำการ

ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการแอลเอสดี (LSD) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ต่างกันสามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.1 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางวิจัยได้ดังนี้

H_0 : เพศที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตไม่ต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 แสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตจำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ชาย	244	3.84	0.66	-1.201	0.230
	หญิง	356	3.90	0.65		
2. ด้านราคา	ชาย	244	3.65	0.57	1.195	0.233
	หญิง	356	3.59	0.60		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ชาย	244	3.64	0.75	-0.834	0.405
	หญิง	356	3.70	0.76		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	244	2.90	0.80	-1.810	0.071
	หญิง	356	3.02	0.78		
5. ด้านบุคคล	ชาย	244	3.91	0.56	1.885	0.060
	หญิง	356	3.81	0.63		
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ชาย	244	3.88	0.58	0.293	0.770
	หญิง	356	3.86	0.56		
7. ด้านกระบวนการ	ชาย	244	3.96	0.49	1.380	0.168
	หญิง	356	3.89	0.61		

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ t-test ในการทดสอบ พบว่าเพศที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ตต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางวิจัยได้ดังนี้

H_0 : อายุที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ตไม่ต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ตต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 แสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ตจำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ต่ำกว่า 20 ปี	46	3.76	0.66	1.431	0.211
	21-30 ปี	280	3.88	0.62		
	31-40 ปี	139	3.86	0.68		
	41-50 ปี	75	4.02	0.68		
	51-60 ปี	38	3.77	0.80		
	มากกว่า 60 ปี	22	3.75	0.52		
2. ด้านราคา	ต่ำกว่า 20 ปี	46	3.47	0.48	1.989	0.078
	21-30 ปี	280	3.68	0.62		
	31-40 ปี	139	3.53	0.56		
	41-50 ปี	75	3.63	0.60		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.22 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการ
เลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัด
ภูเก็ต จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ต่ำกว่า 20 ปี	46	3.57	0.95	1.529	0.179
	21-30 ปี	280	3.70	0.73		
	31-40 ปี	139	3.72	0.71		
	41-50 ปี	75	3.56	0.76		
	51-60 ปี	38	3.54	0.81		
	มากกว่า 60 ปี	22	3.96	0.82		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ต่ำกว่า 20 ปี	46	2.77	0.81	2.095	0.064
	21-30 ปี	280	3.05	0.83		
	31-40 ปี	139	2.89	0.72		
	41-50 ปี	75	3.01	0.77		
	51-60 ปี	38	2.77	0.85		
	มากกว่า 60 ปี	22	3.04	0.59		
5. ด้านบุคคล	ต่ำกว่า 20 ปี	46	3.91	0.64	1.786	0.114
	21-30 ปี	280	3.87	0.63		
	31-40 ปี	139	3.74	0.61		
	41-50 ปี	75	3.90	0.54		
	51-60 ปี	38	3.82	0.54		
	มากกว่า 60 ปี	22	4.07	0.48		
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	46	3.91	0.59	1.107	0.355
	21-30 ปี	280	3.86	0.58		
	31-40 ปี	139	3.93	0.51		
	41-50 ปี	75	3.88	0.60		
	51-60 ปี	38	3.70	0.64		
	มากกว่า 60 ปี	22	3.83	0.55		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.22 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการ	ต่ำกว่า 20 ปี	46	3.97	0.65	1.803	0.110
	21-30 ปี	280	3.94	0.57		
	31-40 ปี	139	3.80	0.50		
	41-50 ปี	75	4.00	0.63		
	51-60 ปี	38	4.00	0.53		
	มากกว่า 60 ปี	22	3.88	0.45		

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) ในการทดสอบพบว่าอายุที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.3 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางวิจัยได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตไม่ต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 แสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการ
เลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	มัธยมปลาย	44	3.65	0.72	5.013	0.002*
	ปวช/ ปวส	118	3.76	0.63		
	ปริญญาตรี	324	3.90	0.62		
	สูงกว่าปริญญาตรี	114	4.02	0.72		
2. ด้านราคา	มัธยมปลาย	44	3.55	0.47	0.599	0.616
	ปวช/ ปวส	118	3.59	0.53		
	ปริญญาตรี	324	3.61	0.60		
	สูงกว่าปริญญาตรี	114	3.67	0.64		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มัธยมปลาย	44	3.63	0.76	1.861	0.135
	ปวช/ ปวส	118	3.53	0.77		
	ปริญญาตรี	324	3.72	0.74		
	สูงกว่าปริญญาตรี	114	3.72	0.79		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	มัธยมปลาย	44	3.07	0.86	1.558	0.199
	ปวช/ ปวส	118	2.85	0.84		
	ปริญญาตรี	324	3.01	0.77		
	สูงกว่าปริญญาตรี	114	2.94	0.78		
5. ด้านบุคคล	มัธยมปลาย	44	3.77	0.72	1.972	0.117
	ปวช/ ปวส	118	3.76	0.58		
	ปริญญาตรี	324	3.90	0.60		
	สูงกว่าปริญญาตรี	114	3.82	0.60		
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	มัธยมปลาย	44	3.96	0.60	0.813	0.487
	ปวช/ ปวส	118	3.81	0.59		
	ปริญญาตรี	324	3.88	0.53		
	สูงกว่าปริญญาตรี	114	3.86	0.66		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.23 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการ	มัธยมปลาย	44	3.88	0.63	0.969	0.407
	ปวช/ ปวส	118	3.85	0.56		
	ปริญญาตรี	324	3.94	0.56		
	สูงกว่าปริญญาตรี	114	3.94	0.56		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) ในการทดสอบ พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต ไม่แตกต่าง

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่สำหรับด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยวิธีการแอลเอสดี (LSD) รายละเอียดแสดงผลดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมปลาย	ปวช/ ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.65	3.76	3.90	4.02
มัธยมปลาย	3.65	-	-0.11	-0.25*	-0.37*
ปวช/ ปวส	3.76		-	-0.14*	-0.26*
ปริญญาตรี	3.90			-	-0.12
สูงกว่าปริญญาตรี	4.02				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย และระดับ ปวช/ ปวส มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ ต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย และระดับ ปวช/ ปวส มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ตต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.4 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางวิจัยได้ดังนี้

H_0 : อาชีพที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ตไม่ต่างกัน

H_1 : อาชีพที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ตต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 แสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	นักเรียน/ นักศึกษา	126	3.85	0.63	1.069	0.362
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	110	3.81	0.70		
	พนักงานบริษัท/ รับจ้าง	202	3.86	0.65		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	162	3.95	0.64		
2. ด้านราคา	นักเรียน/ นักศึกษา	126	3.61	0.54	1.679	0.170
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	110	3.54	0.57		
	พนักงานบริษัท/ รับจ้าง	202	3.60	0.56		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	162	3.69	0.66		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.25 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	นักเรียน/ นักศึกษา	126	3.69	0.79	1.212	0.305
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	110	3.57	0.74		
	พนักงานบริษัท/ รับจ้าง	202	3.67	0.76		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	162	3.75	0.74		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	นักเรียน/ นักศึกษา	126	2.89	0.76	1.352	0.257
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	110	3.05	0.83		
	พนักงานบริษัท/ รับจ้าง	202	2.92	0.75		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	162	3.03	0.84		
5. ด้านบุคคล	นักเรียน/ นักศึกษา	126	3.85	0.63	0.615	0.606
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	110	3.78	0.59		
	พนักงานบริษัท/ รับจ้าง	202	3.86	0.57		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	162	3.88	0.64		
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	นักเรียน/ นักศึกษา	126	3.92	0.53	0.779	0.506
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	110	3.80	0.58		
	พนักงานบริษัท/ รับจ้าง	202	3.87	0.58		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	162	3.88	0.59		
7. ด้านกระบวนการ	นักเรียน/ นักศึกษา	126	3.96	0.60	0.865	0.459
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	110	3.97	0.51		
	พนักงานบริษัท/ รับจ้าง	202	3.89	0.55		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	162	3.89	0.59		

จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) ในการทดสอบ พบว่าอาชีพที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ

4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.5 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตไม่ต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 แสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	138	3.89	0.63	0.451	0.717
	15,001 – 25,000 บาท	91	3.81	0.56		
	25,001 – 35,000 บาท	151	3.86	0.70		
	มากกว่า 35,000 บาท	220	3.90	0.67		
2. ด้านราคา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	138	3.64	0.58	1.977	0.116
	15,001 – 25,000 บาท	91	3.73	0.61		
	25,001 – 35,000 บาท	151	3.61	0.59		
	มากกว่า 35,000 บาท	220	3.56	0.58		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	138	3.79	0.75	6.196	0.000*
	15,001 – 25,000 บาท	91	3.90	0.68		
	25,001 – 35,000 บาท	151	3.61	0.77		
	มากกว่า 35,000 บาท	220	3.55	0.76		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.26 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	138	3.08	0.84	3.990	0.008*
	15,001 – 25,000 บาท	91	3.14	0.72		
	25,001 – 35,000 บาท	151	2.85	0.85		
	มากกว่า 35,000 บาท	220	2.91	0.73		
5. ด้านบุคคล	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	138	3.88	0.63	0.688	0.559
	15,001 – 25,000 บาท	91	3.91	0.67		
	25,001 – 35,000 บาท	151	3.83	0.58		
	มากกว่า 35,000 บาท	220	3.82	0.58		
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	138	3.94	0.52	1.188	0.313
	15,001 – 25,000 บาท	91	3.84	0.57		
	25,001 – 35,000 บาท	151	3.81	0.67		
	มากกว่า 35,000 บาท	220	3.88	0.53		
7. ด้านกระบวนการ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	138	3.97	0.56	2.253	0.081
	15,001 – 25,000 บาท	91	3.83	0.61		
	25,001 – 35,000 บาท	151	3.99	0.52		
	มากกว่า 35,000 บาท	220	3.88	0.57		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) ในการทดสอบ พบว่ารายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านอื่น ๆ มี

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่สำหรับด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยวิธีการแอลเอสดี (LSD) รายละเอียดแสดงผลดังตารางที่ 4.27 – 4.28

ตารางที่ 4.27: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
		15,000 บาท			
		3.79	3.90	3.61	3.55
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.79	-	-0.11	0.18*	0.24*
15,001 – 25,000 บาท	3.90		-	0.29*	0.35*
25,001 – 35,000 บาท	3.61			-	0.06
มากกว่า 35,000 บาท	3.55				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001 – 25,000 บาท

ตารางที่ 4.28: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
		3.08	3.14	2.85	2.91
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.08	-	-0.06	0.23*	0.17*
15,001 – 25,000 บาท	3.14		-	0.29*	0.23*
25,001 – 35,000 บาท	2.85			-	-0.06
มากกว่า 35,000 บาท	2.91				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด ต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001 – 25,000 บาท

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจกับการผสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 2.1 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางวิจัยได้ดังนี้

H_0 : วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ตไม่ต่างกัน

H_1 : วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ตต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 แสดงในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	อบรม/ สัมมนา	100	3.97	0.70	5.191	0.002*
	เยี่ยมญาติ	84	3.63	0.60		
	พักผ่อน	346	3.88	0.65		
	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	70	3.98	0.64		
2. ด้านราคา	อบรม/ สัมมนา	100	3.53	0.57	3.186	0.023*
	เยี่ยมญาติ	84	3.48	0.53		
	พักผ่อน	346	3.66	0.57		
	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	70	3.66	0.70		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อบรม/ สัมมนา	100	3.67	0.81	7.123	0.000*
	เยี่ยมญาติ	84	3.37	0.73		
	พักผ่อน	346	3.71	0.74		
	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	70	3.90	0.70		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	อบรม/ สัมมนา	100	2.95	0.76	3.783	0.010*
	เยี่ยมญาติ	84	2.77	0.66		
	พักผ่อน	346	3.05	0.81		
	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	70	2.83	0.84		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.29 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
5. ด้านบุคคล	อบรม/ สัมมนา	100	3.90	0.54	1.813	0.144
	เยี่ยมญาติ	84	3.71	0.62		
	พักผ่อน	346	3.86	0.64		
	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	70	3.90			
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	อบรม/ สัมมนา	100	3.81	0.55	11.443	0.000*
	เยี่ยมญาติ	84	3.63	0.60		
	พักผ่อน	346	3.89	0.56		
	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	70	4.14	0.51		
7. ด้านกระบวนการ	อบรม/ สัมมนา	100	3.94	0.49	0.746	0.525
	เยี่ยมญาติ	84	3.85	0.57		
	พักผ่อน	346	3.92	0.58		
	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	70	3.98	0.58		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) ในการทดสอบ พบว่าวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านบุคคล และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่าง

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่สำหรับด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ในภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยวิธีการแอลเอสดี (LSD) รายละเอียดแสดงผลดังตารางที่ 4.30 – 4.35

ตารางที่ 4.30: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	อบรม/ สัมมนา	เยี่ยมญาติ	พักผ่อน	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ
\bar{X}	3.68	3.49	3.71	3.77
อบรม/ สัมมนา	-	0.19*	-0.03	-0.09
เยี่ยมญาติ		-	-0.22*	-0.28*
พักผ่อน			-	-0.06
เพื่อติดต่อทำธุรกิจ				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม ต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ

ตารางที่ 4.31: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	\bar{X}	อบรม/ สัมมนา	เยี่ยมญาติ	พักผ่อน	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ
อบรม/ สัมมนา	3.97	-	0.34*	0.09	-0.01
เยี่ยมญาติ	3.63		-	-0.25*	-0.35*
พักผ่อน	3.88			-	-0.10
เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	3.98				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ ต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ

ตารางที่ 4.32: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	\bar{X}	อบรม/ สัมมนา	เยี่ยมญาติ	พักผ่อน	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ
อบรม/ สัมมนา	3.53	-	0.05	-0.13	-0.13
เยี่ยมญาติ	3.48		-	-0.18*	-0.18*
พักผ่อน	3.66			-	0.00
เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	3.66				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา ต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ

ตารางที่ 4.33: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	อบรม/ สัมมนา	เยี่ยมญาติ	พักผ่อน	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ
\bar{X}	3.67	3.37	3.71	3.90
อบรม/ สัมมนา	-	0.30*	-0.04	-0.23*
เยี่ยมญาติ		-	-0.34*	-0.53*
พักผ่อน			-	-0.19*
เพื่อติดต่อทำธุรกิจ				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา และเพื่อพักผ่อน มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อติดต่อทำธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการ

เดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา และเพื่อพักผ่อน มีความพึงพอใจต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อติดต่อทำธุรกิจ

ตารางที่ 4.34: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	อบรม/ สัมมนา	เยี่ยมญาติ	พักผ่อน	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	
\bar{X}	2.95	2.77	3.05	2.83	
อบรม/ สัมมนา	2.95	-	0.18	-0.10	0.12
เยี่ยมญาติ	2.77	2.77	-	-0.28*	-0.06
พักผ่อน	3.05	3.05	3.05	-	0.22*
เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	2.83	2.83	2.83	2.83	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด ต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน

ตารางที่ 4.35: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว		อบรม/ สัมมนา	เยี่ยมญาติ	พักผ่อน	เพื่อติดต่อทำธุรกิจ
	\bar{X}	3.81	3.63	3.89	4.14
อบรม/ สัมมนา	3.81	-	0.18*	-0.08	-0.33*
เยี่ยมญาติ	3.63		-	-0.26*	-0.51*
พักผ่อน	3.89			-	-0.25*
เพื่อติดต่อทำธุรกิจ	4.14				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา และเพื่อพักผ่อน มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อติดต่อทำธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา และเพื่อพักผ่อน มีความพึงพอใจต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อติดต่อทำธุรกิจ

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ร่วมเดินทางที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 2.2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางวิจัยได้ดังนี้

H₀: ผู้ร่วมเดินทางที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตไม่ต่างกัน

H_1 : ผู้ร่วมเดินทางที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตต่างกัน
ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 แสดงในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการ
เลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
จำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ผู้ร่วมเดินทาง	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	เดินทางคนเดียว	116	3.83	0.67	0.799	0.495
	เพื่อน	224	3.88	0.63		
	ญาติ/ ครอบครัว	218	3.87	0.66		
	กรุ๊ปทัวร์	42	4.01	0.67		
2. ด้านราคา	เดินทางคนเดียว	116	3.63	0.63	0.612	0.607
	เพื่อน	224	3.58	0.56		
	ญาติ/ ครอบครัว	218	3.63	0.59		
	กรุ๊ปทัวร์	42	3.70	0.56		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เดินทางคนเดียว	116	3.69	0.74	2.314	0.075
	เพื่อน	224	3.69	0.75		
	ญาติ/ ครอบครัว	218	3.60	0.75		
	กรุ๊ปทัวร์	42	3.93	0.89		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	เดินทางคนเดียว	116	2.89	0.82	0.963	0.410
	เพื่อน	224	2.98	0.79		
	ญาติ/ ครอบครัว	218	2.97	0.77		
	กรุ๊ปทัวร์	42	3.13	0.80		
5. ด้านบุคคล	เดินทางคนเดียว	116	3.86	0.53	0.093	0.964
	เพื่อน	224	3.84	0.57		
	ญาติ/ครอบครัว	218	3.86	0.67		
	กรุ๊ปทัวร์	42	3.81	0.63		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.36 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ผู้ร่วมเดินทาง	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	เดินทางคนเดียว	116	2.89	0.82	0.963	0.410
	เพื่อน	224	2.98	0.79		
	ญาติ/ ครอบครัว	218	2.97	0.77		
	กรุ๊ปทัวร์	42	3.13	0.80		
5. ด้านบุคคล	เดินทางคนเดียว	116	3.86	0.53	0.093	0.964
	เพื่อน	224	3.84	0.57		
	ญาติ/ ครอบครัว	218	3.86	0.67		
	กรุ๊ปทัวร์	42	3.81	0.63		
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	เดินทางคนเดียว	116	3.92	0.63	0.782	0.504
	เพื่อน	224	3.89	0.54		
	ญาติ/ ครอบครัว	218	3.85	0.57		
	กรุ๊ปทัวร์	42	3.79	0.59		
7. ด้านกระบวนการ	เดินทางคนเดียว	116	3.98	0.48	1.464	0.223
	เพื่อน	224	3.86	0.58		
	ญาติ/ ครอบครัว	218	3.93	0.60		
	กรุ๊ปทัวร์	42	3.98	0.47		

จากตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) ในการทดสอบ พบว่าผู้ร่วมเดินทางที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปีที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 2.3 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางวิจัยได้ดังนี้

H_0 : ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปีที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตไม่ต่างกัน

H_1 : ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปีที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 แสดงในตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	1 ครั้ง	180	3.91	0.69	1.104	0.347
	2-3 ครั้ง	249	3.87	0.64		
	4-5 ครั้ง	102	3.78	0.64		
	5 ครั้งขึ้นไป	69	3.94	0.61		
2. ด้านราคา	1 ครั้ง	180	3.70	0.59	1.691	0.168
	2-3 ครั้ง	249	3.58	0.54		
	4-5 ครั้ง	102	3.59	0.56		
	5 ครั้งขึ้นไป	69	3.58	0.73		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	1 ครั้ง	180	3.75	0.82	2.121	0.096
	2-3 ครั้ง	249	3.70	0.73		
	4-5 ครั้ง	102	3.55	0.72		
	5 ครั้งขึ้นไป	69	3.57	0.74		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.37 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	1 ครั้ง	180	3.00	0.82	0.635	0.593
	2-3 ครั้ง	249	3.00	0.81		
	4-5 ครั้ง	102	2.90	0.69		
	5 ครั้งขึ้นไป	69	2.90	0.81		
5. ด้านบุคคล	1 ครั้ง	180	3.93	0.60	4.564	0.004*
	2-3 ครั้ง	249	3.89	0.54		
	4-5 ครั้ง	102	3.71	0.61		
	5 ครั้งขึ้นไป	69	3.71	0.78		
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	1 ครั้ง	180	3.89	0.63	5.481	0.001*
	2-3 ครั้ง	249	3.96	0.50		
	4-5 ครั้ง	102	3.74	0.56		
	5 ครั้งขึ้นไป	69	3.71	0.61		
7. ด้านกระบวนการ	1 ครั้ง	180	3.93	0.60	0.240	0.869
	2-3 ครั้ง	249	3.90	0.52		
	4-5 ครั้ง	102	3.94	0.54		
	5 ครั้งขึ้นไป	69	3.93	0.64		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) ในการทดสอบ พบว่าความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปีที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 สำหรับด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่สำหรับด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ด้านบุคคลและด้านลักษณะทางกายภาพ โดยวิธีการแอลเอสดี (LSD) รายละเอียดแสดงผลดังตารางที่ 4.38 – 4.39

ตารางที่ 4.38: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี

ความถี่ในการเข้าใช้		1 ครั้ง	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	5 ครั้งขึ้นไป
บริการโรงแรมต่อปี	\bar{X}	3.93	3.89	3.71	3.71
1 ครั้ง	3.93	-	0.04	0.22*	0.22*
2-3 ครั้ง	3.89		-	0.18*	0.18*
4-5 ครั้ง	3.71			-	0.00
5 ครั้งขึ้นไป	3.71				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 4-5 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล ต่างจากนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งและ 2-3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 4-5 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งและ 2-3 ครั้ง

ตารางที่ 4.39: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี

ความถี่ในการเข้าใช้ บริการโรงแรมต่อปี	\bar{X}	1 ครั้ง	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	5 ครั้งขึ้นไป
1 ครั้ง	3.89	-	-0.07	0.15*	0.18*
2-3 ครั้ง	3.96		-	0.22*	0.25*
4-5 ครั้ง	3.74			-	0.03
5 ครั้งขึ้นไป	3.71				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 4-5 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ ต่างจากนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งและ 2-3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 4-5 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งและ 2-3 ครั้ง

สมมติฐานที่ 2.4 วิธีการจองห้องพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 2.4 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางการวิจัยได้ดังนี้

H_0 : วิธีการจองห้องพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตไม่ต่างกัน

H_1 : วิธีการจองห้องพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 แสดงในตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามวิธีการจองห้องพัก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	วิธีการจองห้องพัก	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	เว็บไซต์โรงแรม	156	3.94	0.69	1.361	0.254
	โทรศัพท์	195	3.83	0.67		
	เว็บไซต์อื่น เช่น AgodaEpedia	127	3.92	0.59		
	เดินเข้ามาจองเอง	122	3.82	0.64		
2. ด้านราคา	เว็บไซต์โรงแรม	156	3.61	0.56	0.811	0.488
	โทรศัพท์	195	3.66	0.61		
	เว็บไซต์อื่น เช่น AgodaEpedia	127	3.56	0.52		
	เดินเข้ามาจองเอง	122	3.61	0.63		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เว็บไซต์โรงแรม	156	3.71	0.75	1.559	0.198
	โทรศัพท์	195	3.68	0.78		
	เว็บไซต์อื่น เช่น AgodaEpedia	127	3.74	0.73		
	เดินเข้ามาจองเอง	122	3.55	0.75		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	เว็บไซต์โรงแรม	156	3.10	0.76	1.920	0.125
	โทรศัพท์	195	2.92	0.83		
	เว็บไซต์อื่น เช่น AgodaEpedia	127	2.95	0.75		
	เดินเข้ามาจองเอง	122	2.90	0.80		
5. ด้านบุคคล	เว็บไซต์โรงแรม	156	3.91	0.58	2.188	0.088
	โทรศัพท์	195	3.86	0.58		
	เว็บไซต์อื่น เช่น AgodaEpedia	127	3.73	0.60		
	เดินเข้ามาจองเอง	122	3.86	0.68		
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	เว็บไซต์โรงแรม	156	3.92	0.63	2.028	0.109
	โทรศัพท์	195	3.86	0.54		
	เว็บไซต์อื่น เช่น AgodaEpedia	127	3.93	0.50		
	เดินเข้ามาจองเอง	122	3.77	0.60		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.40 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามวิธีการจองห้องพัก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	วิธีการจองห้องพัก	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการ	เว็บไซต์โรงแรม	156	3.97	0.48	1.978	0.116
	โทรศัพท์	195	3.95	0.58		
	เว็บไซต์อื่น เช่น AgodaEpedia	127	3.91	0.52		
	เดินเข้ามาจองเอง	122	3.82	0.66		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามวิธีการจองห้องพัก โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) ในการทดสอบ พบว่าวิธีการจองห้องพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 จำนวนวันที่เข้าพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 2.5 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางการวิจัยได้ดังนี้

H_0 : จำนวนวันที่เข้าพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตไม่ต่างกัน

H_1 : จำนวนวันที่เข้าพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 แสดงในตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	จำนวนวันที่เข้าพัก	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	1 คืน	137	3.86	0.70	0.210	0.890
	2-3 คืน	304	3.86	0.64		
	4-5 คืน	126	3.89	0.59		
	มากกว่า 5 คืน	33	3.95	0.83		
2. ด้านราคา	1 คืน	137	3.74	0.56	4.380	0.005*
	2-3 คืน	304	3.61	0.60		
	4-5 คืน	126	3.54	0.53		
	มากกว่า 5 คืน	33	3.40	0.63		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	1 คืน	137	3.83	0.70	5.017	0.002*
	2-3 คืน	304	3.70	0.78		
	4-5 คืน	126	3.50	0.69		
	มากกว่า 5 คืน	33	3.51	0.85		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	1 คืน	137	2.99	0.84	0.739	0.529
	2-3 คืน	304	2.98	0.78		
	4-5 คืน	126	2.98	0.81		
	มากกว่า 5 คืน	33	2.77	0.56		
5. ด้านบุคคล	1 คืน	137	3.92	0.63	0.923	0.429
	2-3 คืน	304	3.83	0.61		
	4-5 คืน	126	3.83	0.60		
	มากกว่า 5 คืน	33	3.82	0.48		
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	1 คืน	137	4.00	0.62	8.235	0.000*
	2-3 คืน	304	3.91	0.54		
	4-5 คืน	126	3.71	0.54		
	มากกว่า 5 คืน	33	3.64	0.59		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.41 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	จำนวนวันที่เข้าพัก	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการ	1 คืน	137	3.88	0.53	0.343	0.794
	2-3 คืน	304	3.92	0.60		
	4-5 คืน	126	3.95	0.47		
	มากกว่า 5 คืน	33	3.91	0.69		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) ในการทดสอบ พบว่าจำนวนวันที่เข้าพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอ กะทู้ จังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่าง

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่สำหรับด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยวิธีการแอลเอสดี (LSD) รายละเอียดแสดงผลดังตารางที่ 4.42 – 4.44

ตารางที่ 4.42: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา จำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก

จำนวนวันที่เข้าพัก	\bar{X}	1 คืน	2-3 คืน	4-5 คืน	มากกว่า 5 คืน
		3.74	3.61	3.54	3.40
1 คืน	3.74	-	0.13	0.20*	0.34*
2-3 คืน	3.61		-	0.07	0.21*
4-5 คืน	3.54			-	0.14
มากกว่า 5 คืน	3.40				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 4-5 คืนและ มากกว่า 5 คืน มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา ต่างจากนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 1 คืน นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรมมากกว่า 5 คืน มีความพึงพอใจต่างจากนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 2-3 คืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 4-5 คืนและ มากกว่า 5 คืน มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 1 คืน นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรมมากกว่า 5 คืน มีความพึงพอใจต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 2-3 คืน

ตารางที่ 4.43: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก

จำนวนวันที่เข้าพัก	\bar{X}	1 คืน	2-3 คืน	4-5 คืน	มากกว่า 5 คืน
		3.83	3.70	3.50	3.51
1 คืน	3.83	-	0.13	0.33*	0.32*
2-3 คืน	3.70		-	0.20*	0.19*
4-5 คืน	3.50			-	-0.01
มากกว่า 5 คืน	3.51				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมที่โรงแรม 4-5 คืนและ มากกว่า 5 คืน มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่างจากนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมที่โรงแรม 1 คืน และ 2-3 คืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมที่โรงแรม 4-5 คืนและ มากกว่า 5 คืน มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมที่โรงแรม 1 คืน และ 2-3 คืน

ตารางที่ 4.44: การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนวันที่เข้าพัก

จำนวนวันที่เข้าพัก	\bar{X}	1 คืน	2-3 คืน	4-5 คืน	มากกว่า 5 คืน
		4.00	3.91	3.71	3.64
1 คืน	4.00	-	0.09	0.29*	0.36*
2-3 คืน	3.91		-	0.20*	0.27*
4-5 คืน	3.71			-	0.07
มากกว่า 5 คืน	3.64				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 4-5 คีนและ มากกว่า 5 คีน มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ ต่างจากนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 1 คีน และ 2-3 คีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 4-5 คีนและ มากกว่า 5 คีน มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 1 คีน และ 2-3 คีน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 – 2 ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยวกับระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 4.45 – 4.46 ดังนี้

ตารางที่ 4.45: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน t-test
1.1 เพศที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ต่างกัน	
1.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1.2 ด้านราคา	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1.5 ด้านบุคคล	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1.7 ด้านกระบวนการ	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1.8 โดยรวม	ปฏิเสธสมมติฐาน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.45 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน One Way ANOVA
<p>1.2 อายุที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตต่างกัน</p> <p>1.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์</p> <p>1.2.2 ด้านราคา</p> <p>1.2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</p> <p>1.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด</p> <p>1.2.5 ด้านบุคคล</p> <p>1.2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ</p> <p>1.2.7 ด้านกระบวนการ</p> <p>1.2.8 โดยรวม</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p>
สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน One Way ANOVA
<p>1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตต่างกัน</p> <p>1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์</p> <p>1.3.2 ด้านราคา</p> <p>1.3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</p> <p>1.3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด</p> <p>1.3.5 ด้านบุคคล</p> <p>1.3.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ</p> <p>1.3.7 ด้านกระบวนการ</p> <p>1.3.8 โดยรวม</p>	<p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p>

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.45 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน One Way ANOVA
1.4 อาชีพที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน	
1.4.1 ด้านผลิตภัณฑ์	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4.2 ด้านราคา	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4.5 ด้านบุคคล	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4.7 ด้านกระบวนการ	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4.8 โดยรวม	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5 รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน	
1.5.1 ด้านผลิตภัณฑ์	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5.2 ด้านราคา	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ยอมรับสมมติฐาน
1.5.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอมรับสมมติฐาน
1.5.5 ด้านบุคคล	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5.7 ด้านกระบวนการ	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5.8 โดยรวม	ปฏิเสธสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 4.45 สรุปได้ว่า ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ต่างกัน ส่วนรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดต่างกัน

ในทางตรงกันข้ามผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือเพศอายุ และอาชีพต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.46: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน One Way ANOVA
2.1 วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน	
2.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์	ยอมรับสมมติฐาน
2.1.2 ด้านราคา	ยอมรับสมมติฐาน
2.1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ยอมรับสมมติฐาน
2.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอมรับสมมติฐาน
2.1.5 ด้านบุคคล	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.1.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ	ยอมรับสมมติฐาน
2.1.7 ด้านกระบวนการ	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.1.8 โดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.46 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน One Way ANOVA
<p>2.2 ผู้ร่วมเดินทางที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน</p> <p>2.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์</p> <p>2.2.2 ด้านราคา</p> <p>2.2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</p> <p>2.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด</p> <p>2.2.5 ด้านบุคคล</p> <p>2.2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ</p> <p>2.2.7 ด้านกระบวนการ</p> <p>2.2.8 โดยรวม</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p>
<p>2.3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปีที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน</p> <p>2.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์</p> <p>2.3.2 ด้านราคา</p> <p>2.3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</p> <p>2.3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด</p> <p>2.3.5 ด้านบุคคล</p> <p>2.3.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ</p> <p>2.3.7 ด้านกระบวนการ</p> <p>2.3.8 โดยรวม</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p>

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.46 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน One Way ANOVA
<p>2.4 วิธีการจองห้องพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน</p> <p>2.4.1 ด้านผลิตภัณฑ์</p> <p>2.4.2 ด้านราคา</p> <p>2.4.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</p> <p>2.4.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด</p> <p>2.4.5 ด้านบุคคล</p> <p>2.4.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ</p> <p>2.4.7 ด้านกระบวนการ</p> <p>2.4.8 โดยรวม</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p>
<p>2.5 จำนวนวันที่เข้าพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน</p> <p>2.5.1 ด้านผลิตภัณฑ์</p> <p>2.5.2 ด้านราคา</p> <p>2.5.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</p> <p>2.5.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด</p> <p>2.5.5 ด้านบุคคล</p> <p>2.5.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ</p> <p>2.5.7 ด้านกระบวนการ</p> <p>2.5.8 โดยรวม</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p>

ผลการทดสอบสมมุติฐานตามตารางที่ 4.46 สรุปได้ว่า ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมุติฐาน คือวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ ต่างกัน ส่วนความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปีที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า จำนวนวันที่เข้าพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน

ในทางตรงกันข้ามผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน คือผู้ร่วมเดินทาง และวิธีการจองห้องพักที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตตลอดจนศึกษาถึงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว จำนวน 600 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดแบบให้เลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว ผู้ร่วมเดินทาง ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี วิธีการจองห้องพัก จำนวนวันที่เข้าพัก ค่าใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พัก/ ต่อวัน และช่องทางที่ทำให้รู้จักโรงแรมที่เข้าพัก ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดแบบให้เลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน จำนวน 21 ข้อ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จะมีคำตอบให้เลือกตามความสำคัญ 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบไลเคิร์ต สเกล (Likert Scale) คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

หลังจากสร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และความตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และรับข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแล้ว จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองกับนักท่องเที่ยวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.937

ซึ่งมากกว่า 0.70 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว จำนวน 600 คน จากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาลงรหัสป้อนข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติแบบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) กรณีที่พบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการแอลเอสดี (LSD) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 สำหรับผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอนดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการวิเคราะห์พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ รับจ้าง และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน โดยส่วนใหญ่จะเดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อนมีความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมระหว่าง 2-3 ครั้ง/ ต่อปี มีวิธีการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์มากที่สุด โดยส่วนใหญ่เข้าพักโรงแรมระหว่าง 2-3 คืน มีค่าใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พักร้อยวันระหว่าง 1,501-2,500 บาท และส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมที่เข้าพักจากสื่อออนไลน์ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1: แสดงพฤติกรรมสูงสุดอันดับแรกในแต่ละด้านของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรม	ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเป็นอันดับแรก
วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว	พักผ่อน
ผู้ร่วมเดินทาง	เพื่อน
ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี	2-3 ครั้ง
วิธีการจองห้องพัก	โทรศัพท์
จำนวนวันที่เข้าพัก	2-3 คืน
ค่าใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พักร/ ต่อวัน	1,501-2,500 บาท
ช่องทางที่ทำให้รู้จักโรงแรมที่เข้าพัก	สื่อออนไลน์

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย พบว่า

ด้านกระบวนการ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในเรื่องระบบในการคิดเงินค่าใช้จ่ายของลูกค้าเป็นระบบที่ถูกต้อง เป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการลูกค้า เรื่องขั้นตอนการเข้าลงทะเบียนเข้าพัก/ การคืนห้องพัก ทำได้ถูกต้อง เรื่องระบบในการจัดการข้อมูลของลูกค้า เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้องและเรื่องความรวดเร็วของขั้นตอนในการเข้าลงทะเบียนเข้าพัก/ การคืนห้องพักตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ตั้งที่เหมาะสมใกล้สถานที่ท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก

อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องความสะอาดของห้องพัก เรื่องการมีห้องพักให้เลือกหลายประเภท เช่น ห้องพักเดี่ยว ห้องพักรู้นัก ห้องชุดเรื่องชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงแรม และเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เครื่องเป่าผม เตาไรต์ รม Wifi ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดภายในโรงแรมเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องป้ายชื่อโรงแรมมองเห็นได้ง่าย เรื่องความสวยงามของการตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรมและความสวยงามของล็อบบี้ เรื่องความหรูหราของล็อบบี้ และเรื่องตกแต่งโรงแรมที่มีความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะตัวตามลำดับ

ด้านบุคคล นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในเรื่องพนักงานแต่งกายสะอาดเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องพนักงานให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส เรื่องการให้บริการลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียมเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน เรื่องการบริการมีประสิทธิภาพ และเรื่องพนักงานจดจำใส่ใจรายละเอียดของลูกค้า ตามลำดับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องการมีข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมให้นักท่องเที่ยวค้นหาหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องการมีบริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง เรื่องการมีบริการสำรองห้องพักทางอินเทอร์เน็ตเรื่องมีการลงทะเบียนการเข้าพัก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเรื่องมีการบริการสำรองห้องพักผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว (บริษัททัวร์) ตามลำดับ

ด้านราคา นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางในการชำระเงินมีหลายช่องทาง เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องราคารวมค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่มีแอบแฝง) เรื่องราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและการบริการที่ได้รับเรื่องราคาเหมาะสมกับการบริการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาวและเรื่องราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับที่อื่น ในระดับโรงแรม 4-5 ดาว ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจ

ในเรื่องการบริการของที่ระลึกให้สำหรับลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมา ได้แก่ เรื่องการบริการมีคู่มือบางส่วนลดสำหรับลูกค้า เรื่องการบริการมีโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์ เช่น Facebook หรือ Twitter เรื่องการบริการมีบัตรกำนัลหรือบัตรแลกซื้อสำหรับลูกค้า และเรื่องการบริการมีคะแนนสะสมแต้มสำหรับลูกค้า ตามลำดับ

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปปัจจัยในแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย และปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก และลำดับสุดท้าย ได้ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2: แสดงลำดับที่มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวและปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ลำดับแรก และลำดับสุดท้ายของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ลำดับที่	ส่วนประสมการตลาด บริการ	ระดับความพึงพอใจ ลำดับแรก	ระดับความพึงพอใจ ลำดับสุดท้าย
1	ด้านกระบวนการ	- ระบบในการคิดเงินค่าใช้จ่าย ของลูกค้าเป็นระบบที่ถูกต้อง	ความรวดเร็วของขั้นตอนใน การเข้าลงทะเบียนเข้าพัก/ การคืนห้องพัก
2	ด้านผลิตภัณฑ์	- สถานที่ตั้งที่เหมาะสมใกล้ สถานที่ท่องเที่ยว	- เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพัก เช่น เครื่องเป่า ผม เตาไรต์ ร่ม Wifi
2	ด้านลักษณะทาง กายภาพ	- ความสะอาดภายในโรงแรม	- ตกแต่งโรงแรมที่มีความ เป็นอัตลักษณ์เฉพาะตัว
3	ด้านบุคคล	- พนักงานแต่งกายสะอาด	- พนักงานจดจำใส่ใจ รายละเอียดของลูกค้า
4	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	- การมีข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมให้ นักท่องเที่ยวค้นหาหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต	- การบริการสำรองห้องพัก ผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว (บริษัททัวร์)
5	ด้านราคา	- ช่องทางในการชำระเงินมีหลาย ช่องทาง เช่น เงินสด บัตรเครดิต	- ราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับที่ อื่น ในระดับโรงแรม 4-5 ดาว
6	ด้านการส่งเสริม การตลาด	- การบริการของที่ระลึกให้ สำหรับลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการ	- การบริการมีคะแนนสะสม แต้มสำหรับลูกค้า

5.2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตต่างกันผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ต่างกันซึ่งมีค่านัยสำคัญที่ 0.002 มากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากตารางที่ 4.23 ในบทที่ 4 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย และระดับ ปวช/ ปวส มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีที่เป็นเช่นนี้เพราะนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีย่อมมีโอกาส มีความรู้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารได้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่า ทำให้มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของโรงแรมได้ดีกว่า อีกทั้งยังมีความคาดหวังในการได้รับบริการที่สูงกว่าผู้นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย และระดับ ปวช/ ปวส เมื่อได้รับบริการเป็นดังที่คาดหวังไว้ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เครื่องเป่าผม เตาไรต์ ร่ม Wifi ความสะอาดของห้องพัก และสถานที่ตั้งที่เหมาะสมใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย และระดับ ปวช/ ปวส ที่มาใช้บริการย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ความสะอาดของห้องพักและ ความมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือของโรงแรมเมื่อได้รับบริการที่ไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้ ย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ และรู้สึกว่าการที่ที่พักไม่เหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ จึงก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดต่างกัน ซึ่งมีค่านัยสำคัญที่ 0.000 และ 0.008 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากตารางที่ 4.26 ในบทที่ 4

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001 – 25,000 บาทที่เป็นเช่นนี้เพราะนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาทส่วนใหญ่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ย่อมมีความคาดหวังต่อความสะดวกสบายในการติดต่อจองที่พัก เช่น การลงทะเบียนการเข้าพัก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การสำรองห้องพักผ่าน

บริษัททัวร์ และมีช่องทางในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต และ ต้องการได้รับบริการที่ดี โดยไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดมากนัก เพราะมีรายได้สูง จึงไม่ค่อยคำนึงถึงราคาค่าที่พักมากนัก และคิดว่าการส่งเสริมการตลาดที่ทางโรงแรมใช้อาจมีน้อยไป เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์ เช่น Facebook หรือ Twitter จึงทำให้เกิดระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001 – 25,000 บาท ซึ่งมีอำนาจในการใช้บริการไม่มากนัก ประกอบกับในปัจจุบันภาระค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นในการดำรงชีวิต เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นต้น ทำให้นักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยจึงให้ความสำคัญในเรื่องของราคา เช่น การลดแลกแจกแถม หรือค่าที่พักถูกกว่าที่อื่น มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูง ดังนั้นเมื่อนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001 – 25,000 บาท ได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวังจึงก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ และอาชีพที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากเพศ อายุ และอาชีพ ไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ตต่างกันผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน เท่ากับค่าความจริง 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า

ในภาพรวม และด้านผลิตภัณฑ์ ผลจากตารางที่ 4.29 และ 4.31 ในบทที่ 4 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม และด้านผลิตภัณฑ์ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจที่เป็นเช่นนี้เพราะวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวต่างกัน ย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ เมื่อมาพักที่โรงแรม แม้จะได้รับความสะดวกสบายจากโรงแรม แต่อาจจะคิดว่าไม่ค่อยมีความสะดวกในการเดินทางไปหา

ญาติ และไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง จึงอาจพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อ
อบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ

ด้านราคา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มี
ระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้
จังหวัดภูเก็ต ผลจากตารางที่ 4.32 ในบทที่ 4 ด้านราคา ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการ
เดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจที่เป็นเช่นนี้เพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทาง
ท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ ถ้าสามารถพักบ้านญาติได้ ก็ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน ดังนั้นเมื่อเข้า
พักในโรงแรมที่มีราคาแพงและไม่เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ จึงอาจมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่า
นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี
วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรม
ระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตผลจากตารางที่ 4.33 และ 4.35 ในบทที่
4 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ใน
การเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่า
นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา และเพื่อพักผ่อน มีระดับ
ความพึงพอใจต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อติดต่อทำธุรกิจที่เป็น
เช่นนี้เพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติอาจไม่ค่อยพึงพอใจในเรื่องของการสำรอง
ที่พัก ช่องทางการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมการตกแต่งภายในห้องพัก ความสะอาดภายในโรงแรม
และห้องพัก จึงทำให้มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว
เพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ ส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อ
อบรม/ สัมมนา และเพื่อพักผ่อน อาจพึงพอใจในเรื่องของการสำรองที่พัก ช่องทางการค้นหาข้อมูล
เกี่ยวกับโรงแรมการตกแต่งภายในห้องพัก ความสะอาดภายในโรงแรม และห้องพัก น้อยกว่า
นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อติดต่อทำธุรกิจ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อ
เยี่ยมญาติ และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว
ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตผลจากตารางที่ 4.34 ในบทที่ 4 ด้านการส่งเสริม
การตลาด ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนที่เป็นเช่นนี้เพราะ
นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติอาจไม่ค่อยพึงพอใจในเรื่องการจัดการรายการส่งเสริม
การตลาดและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของทางโรงแรม จึงทำให้เกิดระดับความพึงพอใจที่ต่ำกว่า
นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน

นักท่องเที่ยวที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปีต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ผลจากตารางที่ 4.37 ในบทที่ 4 ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 4-5 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งและ 2-3 ครั้งผลจากตารางที่ 4.38 และ 4.39 ในบทที่ 4 ที่เป็นเช่นนี้เพราะนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 4-5 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไป ย่อมมีประสบการณ์ในการได้รับบริการจากพนักงาน สภาพแวดล้อม และความสะอาดภายในโรงแรมที่ตนพักมามาก เมื่อมาใช้บริการและไม่ได้รับบริการตามที่ตนเคยใช้ ย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ส่วนนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งและ 2-3 ครั้ง ย่อมมีประสบการณ์ในการใช้บริการน้อย โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรมเพียง 1 ครั้ง ย่อมไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เลย จึงไม่มีข้อเปรียบเทียบับโรงแรมระดับ 4-5 ดาวที่อื่น อีกทั้งโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ส่วนใหญ่การให้บริการทุกด้านจะดีเยี่ยม จึงทำให้นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งและ 2-3 ครั้ง เกิดระดับความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 4-5 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไป

สำหรับจำนวนวันที่เข้าพักต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า

ด้านราคา พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 4-5 คืนและ มากกว่า 5 คืน มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ผลจากตารางที่ 4.41 ในบทที่ 4 ด้านราคา ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 1 คืน นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรมมากกว่า 5 คืน มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 2-3 คืนที่เป็นเช่นนี้เพราะนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 4-5 คืนและ มากกว่า 5 คืน อาจคิดว่าทางโรงแรมควรมีส่วนลดค่าที่พักมากกว่านี้ เพราะพักหลายคืนและราคาไม่ค่อยเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพและบริการที่ได้รับ จึงทำให้เกิดระดับความพึงพอใจในระดับ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 1 คืนและ 2-3 คืน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 4-5 คืนและ มากกว่า 5 คืน มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะ

ทางกายภาพ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 1 คืน และ 2-3 คืนที่เป็นเช่นนี้เพราะนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 4-5 คืนและ มากกว่า 5 คืนอาจได้รับรู้และได้เห็น หรือสังเกตเกี่ยวกับการให้บริการ และสภาพแวดล้อมภายในโรงแรม จึงมีข้อเปรียบเทียบระหว่างวันแรกที่พัก จึงอาจรู้สึกว่าการที่ให้บริการที่ได้รับอาจไม่ดีเท่าวันแรก จึงทำให้เกิดระดับความพึงพอใจต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมที่โรงแรม 1 คืน และ 2-3 คืน

นักท่องเที่ยวที่มีผู้ร่วมเดินทาง และวิธีการจองห้องพักต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตผลจากตารางที่ 4.40 ในบทที่ 4 ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ร่วมเดินทาง และวิธีการจองห้องพักไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

5.3 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองเกาะภูเก็ต โดยรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรลาภ ประโยชน์อมรกุล (2557) ที่ได้ศึกษา พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอเต็ลเคียวินน์รีสอร์ทภูเก็ต อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ด้านคือด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้าน คือด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากรผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ห้องพักในโรงแรมนั้นถือเป็นผลิตภัณฑ์หลักที่จะใช้เป็นจุดขายดังนั้นการที่จะทำให้ขายห้องพักได้นั้นจำเป็นต้องมีองค์ประกอบต่างๆหลายอย่างรวมกันไม่ว่าจะเป็นความสะอาดของห้องพักอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้อง ความสะอาดภายในโรงแรม การตกแต่งตัวอาคารการตกแต่งห้องพักหรือการจัดทัศนียภาพให้ดูสวยงามตลอดจนการเลือกทำเลที่เหมาะสมใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ตัวพนักงานก็ถือเป็นจุดขายเช่นกัน โดยพนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายสะอาด ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ ส่วนช่องทางการชำระเงินก็ถือเป็นจุดขายเช่นกัน โดยสามารถชำระทั้งเงินสด และบัตรเครดิตอีกทั้งราคาต้องไม่มีการแอบแฝง

และต้องเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและการบริการที่ได้รับ ตลอดจนมีการส่งเสริมการขาย ไม่ว่าจะเป็น การลด แลก แจก แถม และมีการโฆษณา เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบผลิตภัณฑ์ และข้อมูลต่าง ๆ ของโรงแรม ในขณะที่เดียวกันช่องทางในการสื่อสารเพื่อให้พนักงานที่เยวสามารถค้นหาได้หลากหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต อีกทั้งมีบริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนขั้นตอนการให้บริการต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการเช่นกัน ซึ่งการที่จะทำให้ธุรกิจห้องพักเป็นที่พึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับแขกผู้มาพักได้นั้นจำเป็นจะต้องมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังที่กล่าวข้างต้น ซึ่งจะช่วยสนับสนุนเพื่อให้เกิดการซื้อขายขึ้นด้วยซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยองค์ประกอบด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากในธุรกิจบริการและต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอนดังนั้นในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดีหากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจของลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, หน้า 373) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย (1) ความพอใจของความสะดวกที่รับจากการบริการ (2) ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ (3) ความพอใจต่อการต้อนรับ และการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (4) ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ (5) ความพอใจต่อคุณภาพบริการ และ (6) ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

2) ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย และระดับ ปวช/ ปวส มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ย่อมมีความรู้และมีโอกาสการเปิดรับข้อมูลข่าวสารได้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทำให้มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของโรงแรมเป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีความคาดหวังในการได้รับบริการสูงกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย และระดับ ปวช/ ปวส เมื่อได้รับบริการเป็นดังที่คาดหวังไว้ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เครื่องเป่าผม เตาไรต์ ร่ม Wifi ความสะอาดของห้องพัก และสถานที่ตั้งที่เหมาะสมใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ย่อมก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจ ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย และระดับ ปวช/ ปวส ที่มา

ใช้บริการย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ความสะอาดของห้องพักและ ความมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือของโรงแรมเมื่อได้รับบริการที่ไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้ ก็ย่อมก่อให้เกิด ความไม่พึงพอใจ และรู้สึกว่าคุณค่าที่ที่พักไม่เหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ จึงก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการ เลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลปาดอง อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรลภา ประโยชน์อมรรกุล (2557) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันด้านอายุรายได้ต่อเดือนอาชีพและสถานภาพมีผลต่อระดับความพึง พอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอติเคอ์อินน์รีสอร์ทภูเก็ตที่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และแนวคิดที่วางไว้ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศและการศึกษานั้นไม่มีผลต่อระดับความ พึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอติเคอ์อินน์รีสอร์ทภูเก็ตซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานและ แนวคิดที่วางไว้ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอติเคอ์อินน์รีสอร์ทภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการของโรงแรมปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึง พอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอติเคอ์อินน์รีสอร์ท

3) รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลปาดอง อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลปาดอง อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการ ส่งเสริมการตลาด ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001 – 25,000 บาทผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาทซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาสูง ย่อมมีความคาดหวังต่อความ สะดวกสบายในการติดต่อจองที่พัก เช่น การลงทะเบียนการเข้าพัก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การ สำรองห้องพักผ่านบริษัททัวร์ และมีช่องทางในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต และต้องการได้รับการที่ดี โดยไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดมากนัก เพราะมีรายได้สูง จึงไม่ค่อยคำนึงถึงราคาที่พักมากนัก และคิดว่าการส่งเสริมการตลาดที่ทาง โรงแรมใช้ อาจน้อยไป เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์ เช่น Facebook หรือ Twitter จึงทำให้เกิดระดับความพึงพอใจน้อย ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001 – 25,000 บาท ซึ่งมีอำนาจในการใช้บริการไม่มากนัก ประกอบกับในปัจจุบัน ภาระค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นในการดำรงชีวิต เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นต้น ทำให้นักท่องเที่ยวที่มี

รายได้น้อยย่อมให้ความสำคัญในเรื่องของราคา เช่น การลดแลกแจกแถม หรือค่าที่พักถูกกว่าที่อื่น มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูง ดังนั้นเมื่อนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001 – 25,000 บาท ได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวังย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ายังไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมของลูกค้ายกระดับความคิดเห็นของลูกค้ายต่อการบริหารจัดการโรงแรมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้ายต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีในระดับสูงถึงระดับต่ำมาก

ลูกค้ายที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้ายที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) เพศ อายุ และอาชีพที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา ประยุกต์วงศ์ (2548) ที่ได้ศึกษาในระดับความพึงพอใจของการใช้บริการห้องพักในโรงแรม พบว่า อาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านบรรยากาศและการตกแต่งในห้องพัก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรลาภ ประโยชน์อมรกุล (2557) อายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอเต็ลอินนีสอร์ทภูเก็ตแตกต่างกัน แต่สอดคล้องในเรื่องของเพศ ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอเต็ลอินนีสอร์ทภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

จากผลวิจัยแสดงจากตารางที่ 4.21 4.22 และ 4.23 ในบทที่ 4 ให้เห็นว่า ปัจจุบันความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ และอาชีพ ไม่เป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการโรงแรม อีกทั้งสังคมไทยเป็นสังคมประชาธิปไตย ซึ่งให้สิทธิทุกคนเท่าเทียมกัน โดยไม่ทำให้เกิดอคติหรือเห็นแก่บุคคลอื่นในการดำเนินชีวิต และการให้บริการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ก็เช่นเดียวกัน ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย มีอายุมากหรือน้อย ประกอบอาชีพใดก็ตาม ควรจะได้รับบริการที่ดี มีการเอาใจใส่ในเรื่องที่มาใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการโดยไม่คำนึงว่าผู้ให้บริการจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย มีอายุมากหรือน้อย ประกอบอาชีพใดก็ตาม ควรจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียม และถือว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดของโรงแรม ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้เพศ อายุ และอาชีพที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน

5) วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลปาดอง อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกันผลจากตารางที่ 4.29 ในบทที่ 4 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ มีความพึงพอใจ ในภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ จากผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ เมื่อมาพักที่โรงแรมมีระดับความพึงพอใจที่ต่ำกว่ากลุ่มอื่น อาจจะ เป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติ อาจจะไม่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักเป็นปัจจัยหลัก แต่ได้ให้ความสำคัญกับการเดินทางที่สะดวกมากกว่าและเวลาในการเดินทาง จึงอาจส่งผลให้ระดับความพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ ซึ่งได้รับความสะดวกจากโรงแรมไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรมประชุม สัมมนา ซึ่งมีห้องรับรองเตรียมไว้ให้พร้อม อีกทั้งสามารถนัดลูกค้ามาพบที่โรงแรม ซึ่งถือเป็นสถานที่ที่เหมาะสมกับการพูดคุยทางธุรกิจ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางโรงแรมจัดเตรียมไว้ให้ย่อมทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่ออบรม/ สัมมนา เพื่อพักผ่อน และเพื่อติดต่อทำธุรกิจ เกิดระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลปาดอง อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญารัตน์ บุญต่อ (2552) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเวสทินแกรนด์สุขุมวิท พบว่า วัตถุประสงค์การเข้าพักต่างก็มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน

6) นักท่องเที่ยวที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปีแตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลปาดอง อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 4-5 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลปาดอง อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพ ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งและ 2-3 ครั้งจากผลวิจัย ตารางที่ 4.38 ในบทที่ 4 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 4-5 ครั้ง และ 5 ครั้ง

ขึ้นไป ย่อมมีประสบการณ์ในการได้รับการบริการจากพนักงาน สภาพแวดล้อม และความสะอาดภายใน โรงแรมที่ตนพักมามาก เมื่อมาใช้บริการและไม่ได้บริการตามที่ตนเคยใช้ ย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ส่วนนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งและ 2-3 ครั้ง ย่อมมีประสบการณ์ในการใช้บริการน้อย โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรมเพียง 1 ครั้ง ย่อมไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เลย จึงไม่มีข้อเปรียบเทียบที่โรงแรมระดับ 4-5 ดาวที่อื่น อีกทั้งโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ส่วนใหญ่การให้บริการทุกด้านจะดีเยี่ยม จึงทำให้นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งและ 2-3 ครั้ง ระดับความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม 4-5 ครั้ง และ 5 ครั้งขึ้นไป นอกจากนี้ ผลวิจัยมีความสวนทางกับความต้องการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่กลับมาท่องเที่ยวและพักจำนวนครั้งที่มากกว่า 4-5 ครั้ง ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปีต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

7) นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนวันที่เข้าพักแตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่โรงแรม 4-5 คืนและ มากกว่า 5 คืน มีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่โรงแรม 1 คืน และ 2-3 คืนจากผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่โรงแรม 4-5 คืนและ มากกว่า 5 คืน ผลจากตารางที่ 4.17 ในบทที่ 4 แสดงให้เห็นว่า อันดับที่ 1 การบริการของที่ระลึกให้สำหรับลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการ อันดับที่ 2 การบริการมีคูปองส่วนลดสำหรับลูกค้าเมื่อนักท่องเที่ยวมาพักแล้วอาจจะไม่ได้รับในสิ่งเหล่านี้ และทำให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาพัก 5 คืน มีระดับความพึงพอใจที่ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มาพัก 1 คืน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มาพัก 1 คืน เขายังไม่มีประสบการณ์การเข้าพักที่โรงแรมมาก่อนโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่พักมากกว่า 5 คืน อาจได้รับรู้และได้เห็น หรือสังเกตเกี่ยวกับการให้บริการ และสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมมากกว่านักท่องเที่ยวที่มาพัก 1 คืน จึงมีข้อเปรียบเทียบระหว่างวันแรกที่พัก จึงอาจรู้สึกว่าการที่ให้บริการที่ได้รับอาจไม่ดีเท่าวันแรก ส่วนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่โรงแรม 1 คืน และ 2-3 คืน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่โรงแรมเพียง 1 คืน ยังไม่มีประสบการณ์มาก่อน และได้เห็น หรือสังเกตเกี่ยวกับการให้บริการ และสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมมากนัก จึงไม่มีข้อเปรียบเทียบ อีกทั้งบริการที่ได้รับก็ทำให้รู้สึกประทับใจ และพึงพอใจมาก ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้จำนวนวันที่เข้าพักต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา ด้านช่องทางการ

จัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ การะเกด แก้วมรกต (2554) พบว่า ระยะเวลา ในการเข้าพักมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ ระยะเวลาในการเข้าพัก 2 คืนต่อครั้ง มีระดับความพึงพอใจในการเข้าพักมากที่สุด

8) นักท่องเที่ยวที่มีผู้ร่วมเดินทาง และวิธีการจองห้องพักแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จากตารางที่ 4.36 ในบทที่ 4 ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัย อภิศักดิ์ จรตล (2550) ที่ได้ศึกษาพบว่าจำนวนผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของทางโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตนั้น ไม่ว่าจะนักท่องเที่ยวจะเดินทางมาคนเดียว มากับเพื่อน ญาติ หรือมากับกรุ๊ปทัวร์ ตลอดจนวิธีการจองห้องพักที่ต่างกันก็ตาม ต่างได้รับการบริการเป็นอย่างดี เสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นกันเองจากทางโรงแรม จนอาจส่งผลร่วมเดินทาง และวิธีการจองห้องพักต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยไม่ต่างกัน

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วนคือส่วนแรกจะเป็นข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยและส่วนที่ 2 จะเป็นข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งข้อเสนอแนะทั้ง 2 ส่วน มีดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเพื่อให้ลูกค้าเกิดระดับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เพราะเนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมากดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีโอกาสในการเลือกสูงมากโรงแรมจึงควรสร้างระดับความพึงพอใจในการบริการให้อยู่ในระดับสูงมาก โดยการให้ความสำคัญและปฏิบัติงานตามแนวทางของทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ ที่ให้ความสำคัญกับความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจและลักษณะทางกายภาพจึงจะสามารถสร้างความสำเร็จที่ยั่งยืนในธุรกิจดังกล่าวได้ โดยเฉพาะดัชนีคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือได้และความมั่นใจกล่าวคือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เมื่อผู้ใช้บริการเกิดข้อขัดข้องประการใดในการใช้บริการหรือเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับบริการ และการรับประกันความปลอดภัยในทรัพย์สิน

ของลูกค้าหากทางโรงแรมสามารถสร้างความมั่นใจและความเชื่อถือได้ดังกล่าวนี้จะเป็นปัจจัยที่ช่วยรักษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับสูงมากยิ่งขึ้น

2) ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการ เลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้าน ผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เครื่องเป่าผม เตารีด ร่ม Wifi ต่ำกว่าทุกปัจจัย ดังนั้นทางผู้ประกอบการควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการต้มน้ำร้อน ถ้วย ชาม และที่สำคัญเป็นอย่างมากคือ การให้บริการ Wifi ฟรี และสัญญาณแรง เพราะปัจจุบันลูกค้าเกือบทุกคนใช้โทรศัพท์มือถือแบบ สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ซึ่งสามารถเล่น Line และ Facebook หรือใช้อินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นถ้า ทางโรงแรมมีบริการ Wifi ฟรี และปรับปรุงสัญญาณให้แรง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการ โหลดข้อมูล และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

3) ด้านราคา ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้ บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านราคา โดยรวม อยู่ในระดับมาก จากตารางที่ 4.15 ในบทที่ 4 แต่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องราคาเหมาะสมเมื่อ เปรียบเทียบกับคุณภาพและการบริการที่ได้รับเรื่องราคาเหมาะสมกับการบริการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาวและเรื่องราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับที่อื่น ในระดับโรงแรม 4-5 ดาวต่ำกว่าทุกปัจจัยจากตาราง ที่ 4.15 ในบทที่ 4 ดังนั้นทางผู้ประกอบการควรทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความคุ้มค่ากับเงินที่ได้จ่ายไปในการ ใช้บริการในแต่ละครั้งโดยการพัฒนาให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพหรืออาจมีการศึกษาราคาคู่แข่งและตั้ง ราคาไม่ให้แตกต่างจากคู่แข่งเกินไปเพราะถ้าสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาของ โรงแรมอื่นได้ อีกทั้งควรมีเงื่อนไขการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น มีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าก็จะทำให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อซ้ำได้มากขึ้น

4) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจ ในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากแต่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการสำรอง ห้องพักผ่านตัวแทนการท่องเที่ยวต่ำกว่าทุกปัจจัย ดังนั้นทางผู้ประกอบการที่ยังไม่มีการให้บริการสำรอง ที่พักผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว ควรเพิ่มช่องทางการจองผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า และนักท่องเที่ยวส่วนน้อยที่ยังจองผ่านตัวแทนจำหน่ายเนื่องจากสังคมและโลก ปัจจุบันได้เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว วิธีการจองห้องพัก ก็เป็นอีกวิธีที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้เข้าถึงโรงแรมได้ ง่ายขึ้น โดยไม่ต้องผ่านตัวแทนจำหน่าย จากตารางที่ 4.16 ในบทที่ 4 ได้แสดงให้เห็นว่าบทบาทของ ตัวแทนจำหน่ายน้อยลง และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้ใช้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งได้ เปลี่ยนไปตามสภาพสังคมปัจจุบัน ที่ช่องทางออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น

5) ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคะแนนสะสมแต่มีสำหรับลูกค้าเรื่องการบริการมีบัตรกำนัลหรือบัตรแลกซื้อสำหรับลูกค้า และเรื่องการบริการมีโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์ เช่น Facebook หรือ Twitter ต่ำกว่าทุกปัจจัย ดังนั้นทางผู้ประกอบการควรเพิ่มความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาดให้มากขึ้นซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้กระตุ้นยอดขาย และสร้างการรับรู้ในตราสินค้าของลูกค้า และทำให้เกิดการทดลองใช้บริการได้ โดยทำการโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์ แผ่นพับ/ ใบปลิว และนิตยสารที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย อีกทั้งควรจัดทำเว็บไซต์ Facebook และ Twitter ของทางโรงแรมขึ้นมาเพื่อเป็นประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ แจกข่าวสาร และข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของทางโรงแรม เพราะสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป โรงแรมจึงควรจะต้องเตรียมความพร้อม รวมถึงเพื่อรับสมัครสมาชิก และจัดรายการส่งเสริมการขายประจำเดือนที่สามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้าได้มาก เช่น การสะสมแต้มเพื่อรับส่วนลด และแถมของสมนาคุณหรือบัตรกำนัล เป็นต้น

6) ด้านบุคคล ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีประสิทธิภาพ และเรื่องพนักงานจดจำใส่ใจรายละเอียดของลูกค้าต่ำกว่าทุกปัจจัย ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการด้วยการอบรมพนักงานในเรื่องของการให้บริการ อีกทั้งปลูกจิตสำนึกให้พนักงานทุกคนมีใจในการรักบริการ และเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าผู้ที่มาให้บริการนั้นผ่านการอบรมและมีความชำนาญเพียงพอนอกจากนี้พนักงานควรให้บริการด้วยความสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ และจดจำใส่ใจในรายละเอียดของลูกค้าให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจในบริการ และรู้สึกว่าพนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเป็นอย่างดี

7) ด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากจากตารางที่ 4.19 ในบทที่ 4 แต่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องการตกแต่งโรงแรมที่มีความเป็นอัตลักษณ์ต่ำกว่าทุกปัจจัย ดังนั้นทางผู้ประกอบการควรมีการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม และสะอาด นอกจากนี้ทางผู้ประกอบการควรมีการตกแต่งโรงแรมให้มีความเป็นอัตลักษณ์ ไม่เหมือนใคร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ แต่มาตรฐานความสะอาดที่สำคัญ ราคาที่ยุติธรรม ที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากกว่า

8) ด้านกระบวนการ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากตารางที่ 4.20 ในบทที่ 4 แต่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วของขั้นตอนในการเข้าลงทะเบียนเข้าพัก/ การคืนห้องพักต่ำกว่าปัจจัยอื่น ๆ ดังนั้นทางผู้ประกอบการควรมีการให้บริการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้การบริการเกิดความรวดเร็ว โดยอาจจะลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากออกไป เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ตเท่านั้น ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในระดับจังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของทางโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ที่ชัดเจนขึ้น

2) ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับด้านความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการ ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเพื่อที่จะได้ปรับปรุงและพัฒนาไปตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ได้เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วตามสังคมปัจจุบัน สภาพแวดล้อมดังที่ได้อธิบายผลไปแล้ว เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นเช่น ช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์และสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น

3) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงแนวทางในการวางแผน หรือกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อจะได้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของทางโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนของทางโรงแรมระดับ 4-5 ดาว และเสริมจุดแข็งของทางโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ให้สูงยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าหันมาใช้บริการกับโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เพิ่มมากขึ้น

4) ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมถึงการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการ และการสร้างระดับความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และระดับพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และสัมภาษณ์ลูกค้าถึงความพึงพอใจในการใช้บริการเพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และเสนอแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาโรงแรม และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะใช้อธิบายในเชิงลึกมากยิ่งขึ้นตลอดจนทำให้ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- การะเกด แก้วมรกต. (2554). *พฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- กฤษฏี กาญจนกิติ. (2541). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธนา ธนาพงศ์ธร. (2528). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์และการบริการในสาขาการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). *สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ จังหวัดภูเก็ต พ.ศ. 2552 - 2554*. ภูเก็ต: ผู้แต่ง.
- กรมการท่องเที่ยว (Department of Tourism). (2557). *มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยนี้ใช้สำหรับสถานที่พัก*. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- ขวัญหทัย สุขสมณะ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่พักแรมและแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- tripadvisor. (ม.ป.ป.). *โรงแรม ป่าตอง*. สืบค้นจาก http://th.tripadvisor.com/Hotels-g297930-zfc4-Patong_Kathu_Phuket-Hotels.html.
- นิรันดร ทัพไชย. (2548). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว [เอกสารการสอนชุดวิชาการกลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว]*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พัชรี เพชรพิรุณ. (2555). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันออกกลางในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขต คลองเตย กรุงเทพมหานคร*. *ASEAN Journal of Management and Innovation*, 4(2), 63-66.
- พรลภ ประโยชน์กุล. (2557). *ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมออลิเดย์อินน์ รีสอร์ท ภูเก็ต*. *วารสาร การเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ*, 4(2).
- มาลินี สนธิมูล และอิทธิกร ชำเดช. (2556). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสาร การเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 4(2).
- วรทัย ปิ่นเพชร. (2552). *ทัศนคติในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อ Hip Hotel ในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร*, 3(1).

- วรรณมา ประยุกต์วงศ์. (2548). *ระดับความพึงพอใจของการใช้บริการห้องพักในโรงแรมและปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจของจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สง่า ภูธรรงค์. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการ สำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิศักดิ์ จรดล. (2550). *ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมสุพรรณบุรี*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management analysis, planning, implementation and control* (9th ed.). New Jersey: A Simon & Schuster.
- Steadman, C. E., & Kasavana, M. L. (1988). *Managing front office operations* (2nd ed.). New York: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.



แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโทคณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้นี้ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น ซึ่งไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

รายละเอียดแบบสอบถาม แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้บริโภค(กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเลือก)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

มากกว่า 60 ปี

3. วุฒิการศึกษา

มัธยมปลาย

ปวช/ ปวส

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลัก

นักเรียน/ นักศึกษา

รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท/ รับจ้าง

ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ไม่ได้ประกอบอาชีพ

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

15,001 – 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท

มากกว่า 35,000 บาท

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเลือก)

6. วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว (ในครั้งนี้)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> อบรม/ สัมมนา | <input type="checkbox"/> เยี่ยมญาติ |
| <input type="checkbox"/> พักผ่อน | <input type="checkbox"/> เพื่อติดต่อทำธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

7. ผู้ร่วมเดินทาง (ในครั้งนี้)

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เดินทางคนเดียว | <input type="checkbox"/> เพื่อน |
| <input type="checkbox"/> ญาติ/ ครอบครัว | <input type="checkbox"/> กรุ๊ปทัวร์ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

8. ความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรม (ต่อปี)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 ครั้ง/ ต่อปี | <input type="checkbox"/> 2-3 ครั้ง/ ต่อปี |
| <input type="checkbox"/> 4-5 ครั้ง/ ต่อปี | <input type="checkbox"/> 5 ครั้งขึ้นไป/ ต่อปี |

9. วิธีการจองห้องพัก (ในครั้งนี้)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์โรงแรม | <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ |
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์อื่น เช่น Agoda Expedia | <input type="checkbox"/> เดินเข้ามาจองเอง |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

10. จำนวนวันที่เข้าพัก (ในครั้งนี้)

- | | |
|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1 คืน | <input type="checkbox"/> 2-3 คืน |
| <input type="checkbox"/> 4-5 คืน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 คืน |

11. ค่าใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พัก/ ต่อวัน (ในครั้งนี้)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 500-1,500 บาท | <input type="checkbox"/> 1,501-2,500 บาท |
| <input type="checkbox"/> 2,501-3,500 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 3,500 บาท |

12. ท่านรู้จักโรงแรมที่ท่านเข้าเลือกเข้าพักโดยช่องทางใด

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> เพื่อน/ ญาติ | <input type="checkbox"/> สื่อสิ่งพิมพ์ |
| <input type="checkbox"/> สื่อออนไลน์ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว ทั้งหมด 7 ด้าน คือ 1. ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านราคา 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด 5. ด้านบุคคล 6. ด้านลักษณะทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการ
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงแรม					
1.2 การมีห้องพักให้เลือกหลายประเภท เช่น ห้องพักเดี่ยว ห้องพักคู่ ห้องชุด					
1.3 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เครื่องเป่าผม เตารีด รม Wifi					
1.4 ความสะอาดของห้องพัก					
1.5 สถานที่ตั้งที่เหมาะสมใกล้สถานที่ท่องเที่ยว					
2. ด้านราคา					
2.1 ราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับที่อื่น ในระดับโรงแรม 4-5 ดาว					
2.2 ราคารวมค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่มีแอบแฝง)					
2.3 ช่องทางในการชำระเงินมีหลายช่องทาง เช่น เงินสด บัตรเครดิต					
2.4 ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและการบริการที่ได้รับ					
2.5 ราคาเหมาะสมกับการบริการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว					

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 มีข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมให้นักท่องเที่ยวค้นหาหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต					
3.2 มีบริการสำรองห้องพักทางอินเทอร์เน็ต					
3.3 มีการบริการสำรองห้องพักผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว (บริษัททัวร์)					
3.4 มีการลงทะเบียนการเข้าพัก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
3.5 มีบริการ Call center ตลอด 24 ชั่วโมง					
4. ด้านส่งเสริมการตลาด					
4.1 การบริการของที่ระลึกให้สำหรับลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการ					
4.2 การบริการมีคู่มือส่วนลดสำหรับลูกค้า					
4.3 การบริการมีบัตรกำนัลหรือบัตรแลกซื้อสำหรับลูกค้า					
4.4 การบริการมีคะแนนสะสมแต้มสำหรับลูกค้า					
4.5 การบริการมีโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter					
5. ด้านบุคคล					
5.1 พนักงานให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
5.2 พนักงานแต่งกายสะอาด					
5.3 การให้บริการลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียม					
5.4 ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน					
5.5 พนักงานจดจำใส่ใจรายละเอียดของลูกค้า					

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 ป้ายชื่อโรงแรมมองเห็นได้ง่าย					
6.2 ความสะอาดภายในโรงแรม					
6.3 ตกแต่งโรงแรมที่มีความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะตัว					
6.4 ความสวยงามของการตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรม					
6.5 ความสวยงามของล็อบบี้					
6.6 ความหรูหราของล็อบบี้					
7. ด้านกระบวนการ					
7.1 ขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง					
7.2 ขั้นตอนการเข้าลงทะเบียนเข้าพัก/การคืนห้องพัก ทำได้ถูกต้อง					
7.3 ความรวดเร็วของขั้นตอนในการเข้าลงทะเบียนเข้าพัก/การคืนห้องพัก					
7.4 ระบบในการจัดการข้อมูลของลูกค้า					
7.5 ระบบในการคิดเงินค่าใช้จ่ายของลูกค้าเป็นระบบที่ถูกต้อง					
7.6 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการลูกค้า					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาว ชมายพร แก้วรอด
อีเมล	chamaiporn.keawrod@gmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 - 2555 ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาการจัดการโรงแรม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2547 - 2552 มัธยมศึกษา สาขาศิลป์ภาษา โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช
ประสบการณ์การทำงาน	ตำแหน่งหน้าที่งานปัจจุบัน ฝ่ายการตลาด สถานที่ทำงาน ไทยเทปกาว อุตสาหกรรม จำกัด 148 อาคารไทยเทป ถนนสีรินธร เขตบางพลัด กรุงเทพ 10700

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 16 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ชลิษฐพร ๖๖วิธ๑๐๑ อยู่บ้านเลขที่ ๑14
ซอย ถนน ตำบล/แขวง ปากซึก
อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ ๕๐๐๐๐
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว ๖5 ๖๐5๐๐2๑5
ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
คณะ มนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ พฤติกรรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ที่ ๖๕0 ก. เข้าใจบริการโรงแรม A-๕ ดาว ในเขตป่าตอง ส.วิเศษ จ.ภูเก็ต

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
()

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.ดวงธิดา นันทาภิรัตน์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร