

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พัก
ในจังหวัดสระบุรี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กันยายน 2550

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พัก
ในจังหวัดสระบุรี



ชัชฎาภรณ์ ศิริรัตนวุฒิ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กันยายน 2550

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พัก
ในจังหวัดสระบุรี



รัชฎาภรณ์ ศิริรัตนวุฒิ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

สมชาย ใจดี

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตราภรณ์ พงษ์ไพบูลย์

วิมล ใจดี

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลีมาส สิทธิสมบัติ

วิมล ใจดี

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ สิงห์รุ่งเรือง

ลิขสิทธิ์ในผลงานนี้สงวนลิขสิทธิ์โดยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

28 กันยายน 2550

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์เป็นอย่างดี จากผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตรภรณ์ พงษ์ไพบูลย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลีมาส สิทธิสมบัติ กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชรินทร์ สิงห์รุ่งเรือง กรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งทุกท่านได้เสียสละเวลาให้ความรู้ คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ โดยให้ความกระจ่างในเรื่องกรอบแนวคิดในการวิจัย การค้นหาทฤษฎีต่างๆ วิธีดำเนินการวิจัย และรวมถึงการเขียนผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล อภิปรายผล นอกจากนี้ท่านยังได้ตรวจแก้ไขจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณนักท่องเที่ยวยาวไทยที่เข้าพักที่จังหวัดสระบุรีที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและเจ้าของกิจการ โรงแรมหาดสองแควรีสอร์ท โรงแรมสระบุรีอินน์ โรงแรมศุภาลัยปาส์กรีรีสอร์ท โรงแรมเกียอันสระบุรี ที่ช่วยเหลือเพื่อสถานที่และประสานงานในการเก็บแบบสอบถามและขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวตลอดจนเพื่อนๆ พี่ๆ นักศึกษาปริญญาโท(สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจเสมอมาเพื่อให้งานวิจัยสำเร็จลงได้อย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะมีประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจศึกษาต่อไป

ชัชฎาภรณ์ ศิริรัตนวุฒิ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พัก
ในจังหวัดสระบุรี

ผู้เขียน นางสาวชัชฎาภรณ์ ศิริรัตนวุฒิ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตราภรณ์ พงษ์ไพบุลย์ ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลีมาส สิทธิสมบัติ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 400 ราย โดยวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ เชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท เป็นนักท่องเที่ยวจากกรุงเทพมหานคร มีการท่องเที่ยวประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี ชอบท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดติดต่อกันหลาย มีผู้ร่วมเดินทางครั้งละ 4-5 คน ใช้เวลาท่องเที่ยว 1-2 วัน สถานที่ชอบพักคือ รีสอร์ท/ฟาร์มสเตย์ มาท่องเที่ยวจังหวัดสระบุรีปีละ 2-3 ครั้ง เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายในการพักประมาณ 501-1,000 บาท/คน/คืน โดยทราบแหล่งที่พักจากเพื่อน และผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานที่พักด้วยตนเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อที่พักในจังหวัดสระบุรีตามส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก พึงพอใจลำดับแรกคือ ความน่าสนใจ ความสวยงาม และความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก พึงพอใจลำดับแรกคือ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พึงพอใจลำดับแรก คือ การมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อจองห้องพักและสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พึงพอใจลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ และมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก พึงพอใจลำดับแรก คือ พนักงานมีอัธยาศัยดี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก พึงพอใจลำดับแรก คือ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการและให้บริการสะดวกและรวดเร็ว

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก พึงพอใจลำดับแรก คือ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

ผลการศึกษาปัญหาการเลือกที่พักในจังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลางกับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับแรก คือ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ปัญหาด้านราคา ลำดับแรก คือ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลำดับแรก คือ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ลำดับแรก คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยู ทิวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ลำดับแรก คือ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา และปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ลำดับแรก คือ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยไม่สวยงาม และให้ความสำคัญระดับน้อยกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ลำดับแรก คือ มีบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า

Independent Study Title Thai Tourists Satisfaction Towards Accommodations in Saraburi Province

Author Miss Chatchadaporn Sirirattanawut

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Chittraporn Pongpaibul Chairperson

Assistant Professor Maleemas Sittisombut Member

ABSTRACT

This independent study aimed to study Thai tourists satisfaction towards accommodations in Saraburi province. The data, collected from 400 of sample group, was analyzed by using Descriptive Statistics consisting of frequency, percentage and mean.

The study found that majority of answerers were female whose ages were mostly between 31-40 years old, married, graduated Bachelor Degree level. They were enterprise state officer who earned income 20,001 - 30,000 baht/month. They were tourists from Bangkok and traveled 3-4 times a year. They liked traveling in the long holiday, there were 4-5 travelers each time and the accommodations they liked to stay were resort/farm stay. They visited Saraburi province 2-3 times a year by their vehicles. The expense per one night was 501-1,000 baht/each. They knew the information of accommodations from their friends and they considered the accommodations by themselves.

The answerers satisfied marketing mix of the accommodations in Saraburi province as follow:

Product factor, the answerers were very satisfied on this factor and the first satisfactions consisted of interest, attraction and adequacy of rooms.

Price factor, the answerer satisfied at high level. The first satisfaction was payment by using credit card.

Distribution factor, they satisfied at medium level and the first satisfaction was reservation and asking information of rooms by using telephone.

Promotion factor, they satisfied at medium level and the first satisfaction consisted of promotion by giving customers discount and special promotion, and there were introduction documents of accommodations.

Personnel factor, they satisfied at high level and the first thing they liked was good relations of employees.

Service process factor, they satisfied at high level and the first satisfaction consisted of general quality of service and the quickness and convenience of service.

Physical factor, they satisfied at high level and the first satisfaction was the peaceful place.

The study of problems of considering accommodations in Saraburi province found that answerers mentioned the following factors at medium level. Product factor, the first problem was the rooms which were not various. Price factor, the price was not suitable with the room. Distribution factor, there were not representatives for their reservation in Bangkok. Promotion factor, the advertisement such as radio, television, journal and website was not enough and difficult to understand. Personnel factor, the workers lacked of knowledge to solve the problems. And physical factor, the first problems consisted of the old-fashioned accommodations. The answerers mentioned service process problem at low level and the first problem was the difficult and tardy service.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อส่วนประสม	
การตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในจังหวัดสระบุรี	22
ส่วนที่ 3 ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี	29
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกที่พักของ	
นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ	
และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 5 ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง	102
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ปัญหาและข้อเสนอแนะ	103
สรุปผลการศึกษา	103
อภิปรายผล	116
ข้อค้นพบ	119
ข้อเสนอแนะ	120
บรรณานุกรม	121
ภาคผนวก	122
ประวัติผู้เขียน	129

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวอาศัย	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนครั้งในการท่องเที่ยวในประเทศในหนึ่งปีที่ผ่านมา	16
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่วงระยะเวลาที่ชอบท่องเที่ยว	17
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	17
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนวันในการท่องเที่ยว	18
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทของสถานที่พัก	18
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรี	19
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเดินทาง	19
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการพัก/คน/คืน	20
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม แหล่งที่มาของข้อมูลที่พัก	20

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ตัดสินใจเลือกที่พัก	21
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	22
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	23
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	24
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	25
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	26
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	27
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	28
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัญหาด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	30
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	31
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	32
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	33
30	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	34
31	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี	35
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	36
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	38
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	40
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	41
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	43
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	44
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	45
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	47
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม ทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักใน จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	50
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้ บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัด สระบุรี จำแนกตามอายุ	52
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักใน จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	54
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัด สระบุรี จำแนกตามอายุ	55
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	57
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักใน จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมทาง การตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัด สระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	65
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	71
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	72
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	73
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	74
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	76
59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ	77
60	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	78
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	79
62	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	81
63	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	83
64	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	84
65	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
66	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ	87
67	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89
68	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	90
69	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	92
70	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	94
71	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	96
72	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	98
73	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	100
74	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสในการกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดสระบุรี	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
75	สรุปความพึงพอใจในผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่พัก ในจังหวัดสระบุรีและปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก	104
76	สรุปปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักใน จังหวัดสระบุรี และปัญหาลำดับแรก	105

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้มีการกำหนดแผนการตลาดการท่องเที่ยวปี 2549 โดยมีวิสัยทัศน์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ เป็นองค์กรหลักที่นำประเทศไปสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวในเอเชียอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนให้สามารถกระจายรายได้แก่ชุมชนอย่างทั่วถึงโดยเน้นเอกลักษณ์ วัฒนธรรมอันดีงามของไทย และพัฒนาการกีฬาให้เป็นหนึ่งในกลุ่มผู้นำการกีฬาแห่งเอเชีย เป็นศูนย์กลางการกีฬาที่สร้างรายได้ สร้างอาชีพ สร้างความเป็นเลิศและพัฒนาคุณภาพชีวิตในสังคมอย่างยั่งยืน (วิสัยทัศน์ปี 2549, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา : ออนไลน์)

การส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจสร้างงานให้กับประชาชนและเพิ่มรายได้ให้กับประเทศ รวมทั้งส่งเสริมให้การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วทุกภูมิภาคตามนโยบายรัฐบาลส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินงานด้านการตลาดเชิงรุก การเพิ่มตลาดใหม่และตลาดเฉพาะกลุ่ม เพื่อเร่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีคุณภาพเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งกำหนดจุดขายของประเทศไทย (Positioning Thailand) ให้มีความชัดเจนเพื่อการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกับทุกฝ่ายทั้งระดับในประเทศและต่างประเทศ ในการส่งเสริมและพัฒนาตลาดท่องเที่ยว

เพื่อร่วมกันจัดอุปสรรคทางการท่องเที่ยว และเป็นหนทางก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย มุ่งพัฒนาองค์กร ระบบบริหารจัดการ และเสริมสร้างบุคลากรให้มีทักษะและขีดความสามารถทางการตลาดท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการขับเคลื่อน (Driving Force) ที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและมีศักยภาพทางการแข่งขันระดับนานาชาติ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมทั้ง พัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรในบทบาทเชิงวิชาการและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการตลาดเร่งรัดพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว (E-Tourism) เพื่อรองรับการทำธุรกรรมบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการดำเนินการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการดำเนินงานด้านการตลาดด้วยระบบสารสนเทศ โดยมีกลไกในการควบคุมและป้องปรามเพื่อเป็นหลักประกันในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น(นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยปี 2546-2549,การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย:ออนไลน์)

สระบุรีเมือง Second Home แผนแม่บทการท่องเที่ยวสระบุรี (วารสารหอการค้าจังหวัดสระบุรี, 2548 : 6) เน้นสร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือน สระบุรีเปรียบเสมือนบ้านหนึ่งของคุณ



ทิศเหนือติดต่อกับจังหวัดลพบุรี

ทิศใต้ติดต่อกับจังหวัดปทุมธานี

ทิศตะวันออกติดต่อกับจังหวัดนครราชสีมาและนครนายก

ทิศตะวันตกติดต่อกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางเข้ามาใช้สถานที่พักของจังหวัดสระบุรีเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือการเพิ่มจำนวนครั้งของการมาเที่ยว ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของจังหวัดสระบุรี เช่น สร้างงาน สร้างอาชีพ และการกระจายรายได้สู่ภูมิภาค

สถานที่พักในจังหวัดสระบุรีมีทั้งโรงแรมและรีสอร์ท จำนวนโรงแรมในจังหวัดสระบุรีมีจำนวน 17 แห่ง ราคาตั้งแต่ 300 – 7,000 บาท ส่วนรีสอร์ทในจังหวัดสระบุรีมีจำนวน 29 แห่ง ราคาตั้งแต่ 400 – 6,500 บาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549 : ออนไลน์)

ผู้ศึกษาต้องการที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัด สระบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัด สระบุรี
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี และการตลาดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความต้องการของ นักท่องเที่ยวชาวไทย

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและหรือความประทับใจด้านบวก ที่เป็นผลมาจากการได้รับบริการจริง และรู้สึกดี ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวและพักค้างคืนในจังหวัดสระบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

สถานที่พัก หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการพักค้างคืนในจังหวัดสระบุรี เช่น โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องในการศึกษามี 3 ทฤษฎี คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า(Customer Satisfaction Concept)
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ(Service Quality Concept)
3. แนวความคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept)

ชววรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (2547) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้า หรือ บริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้า หรือ บริการต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พอใจในขณะที่ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวัง ลูกค้าก็พอใจและถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

นิตยาพร เสมอใจ (2547) กล่าวถึงความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการสามารถแบ่งออกได้ถึงคุณภาพของการบริการซึ่งสามารถแบ่งระดับของจิตความรู้สึกของลูกค้าได้จากการบริการต่าง ๆ ออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับในสิ่งที่เขาคาดหวังจากบริการนั้น ๆ
2. ความพึงพอใจ (Satisfaction) เกิดขึ้นจากเมื่อลูกค้าได้รับในสิ่งที่เขาคาดหวังจากบริการนั้น ๆ
3. ความประทับใจ (Delighted) เกิดขึ้นจากเมื่อลูกค้าได้รับผลประโยชน์มากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังจะได้จากบริการนั้น ๆ
4. ความภักดี (Loyalty) เกิดขึ้นจากเมื่อลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและประทับใจกับการบริการที่ได้รับเขาไม่พยายามที่จะหาบริการอื่นมาทดแทนจะใช้บริการนั้น ๆ จากผู้ให้บริการเดิมต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ (Quality) ไว้ว่าคุณภาพเป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่สามารถตอบสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้ จากความหมายนี้เป็นความหมายของคุณภาพที่มุ่งเน้นความสำคัญที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ซึ่งลูกค้ามีความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังว่าผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะส่งมอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ หรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้องค์กรซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถือว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ(Service Quality) ไว้ว่า สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ ก็คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการนั้นได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการเล่าปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะพอใจอย่างยิ่งถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ ณ สถานที่ ในเวลา และในรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ

แนวความคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) ได้กล่าวถึงแนวความคิดส่วนประสมการตลาดบริการว่า มีองค์ประกอบดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) บริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible Product)
2. ราคา (Price) คือ คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของเงิน เป็นปัจจัยสำคัญบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับ ผู้บริโภคจะทำการเปรียบเทียบราคาระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์เพราะราคาคือต้นทุนของลูกค้า
3. การจัดจำหน่าย (Place) คือ โครงสร้างของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับที่ตั้งการเคลื่อนย้ายสินค้า การกำหนดทำเลที่ตั้งเพื่อเข้าถึงผู้บริโภค
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ เป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า บริการหรือความคิดต่อบุคคล เพื่อจูงใจ (Persuade) ให้เกิดความต้องการเพื่อเตือนความทรงจำ (Remind) ในอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อและพฤติกรรมการซื้อหรือเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย (Personal Selling) และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Non-Personal Selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการซึ่งอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลาย

เครื่องมือต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบผสมประสานกัน (Integrated Marketing Communication: IMC) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งขัน โดยบรรจุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

5. บุคคล (People) คือ บุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการ รวมถึงแต่เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ บุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ

6. กระบวนการ (Process) คือ การส่งมอบคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ กระบวนการให้บริการเป็นส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เนื่องจากการให้บริการมักประกอบด้วยหลายขั้นตอนแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

7. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) คือ ส่วนผสมขององค์การที่ลูกค้าสัมผัสได้ ลักษณะทางกายภาพได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ การตกแต่งสถานที่ เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าอาศัยลักษณะทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ลักษณะทางกายภาพในแต่ละธุรกิจไม่เหมือนกันทั้งในด้านการให้ความสำคัญ การออกแบบ การจัดวาง เป็นความประทับใจครั้งแรก สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรก

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกพร ศิริโรจน์(2545) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ: กรณีศึกษา สถานที่พักแรม ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่า กระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมี 2 รูปแบบ คือ แบบที่ 1 นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารก่อนที่จะเดินทางมาถึงกรุงเทพฯ จากการที่นักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารอยู่ข้างพอสสมควรจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดคิดเพราะมีประสบการณ์ในการมาพักแรมที่ถนนข้าวสารแล้ว ทำให้สามารถตัดสินใจพักแรมที่ถนนข้าวสาร แบบที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารหลังจากเดินทางมาถึงกรุงเทพฯ เพราะนักท่องเที่ยวยังไม่มีประสบการณ์ในการพักแรมที่ถนนข้าวสารจึงตัดสินใจพักแรมที่ถนนข้าวสารหลังจากที่ได้รับสำรวจด้วยตนเอง สิ่งกระตุ้นที่เป็นแรงจูงใจและมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ราคาของสถานที่พักแรมเมื่อเทียบกับคุณภาพ ทำเลที่ตั้ง ความ

สะอาด และการให้การต้อนรับของผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

นัยนา แก่นกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้เข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า 1) ผู้เข้าพักคนไทยในโรงแรมส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง-พนักงานเอกชน มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ส่วนใหญ่เคยเดินทางมาจังหวัดอุบลราชธานีมากกว่าสามครั้งขึ้นไป และวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อการท่องเที่ยว 2) ผู้เข้าพักคนไทยโดยรวมให้ความสำคัญต่อบริการที่ปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม ด้านสถานที่ (ทำเลที่ตั้ง) มากที่สุด รองลงมาด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพ ด้านราคา ด้านสินค้าและบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ 3) ผู้เข้าพักคนไทยได้รับคำแนะนำในการใช้บริการโรงแรมคือ จากเพื่อน ญาติ คนรู้จัก ส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยเพื่อนร่วมงาน วัตถุประสงค์ในการเข้าพักโรงแรมเพื่อร่วมประชุม-อบรม-สัมมนา และการท่องเที่ยว พาหนะที่ใช้ในการเดินทางคือ รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางมามีความจำเป็นมากที่สุดในการเข้าพักโรงแรม มีการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมด้วยตัวเอง ประเภทของห้องพักที่เลือกคือห้องประเภทห้องมาตรฐาน (เตียงคู่) ส่วนใหญ่เลือกพักชั้นที่ 1-3 บริการเลือกใช้ภายในโรงแรมมากที่สุดคือ โทรศัพท์และห้องอาหาร ระยะเวลาในการเดินทางมาพัก 1-2 ครั้ง/เดือน ระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรม 1 - 2 วัน/ครั้ง อัตราค่าห้องพักต่อวัน 501 - 1,000 บาท เลือกวิธีการชำระด้วยเงินสด กิจกรรมเวลาว่างภายในโรงแรมคือ การนอนพักผ่อนและอาหารที่นิยมรับประทานคืออาหารไทย

พรวัลย์ จีระออน (2547) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า 1) ผู้เข้าพักโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท อาชีพข้าราชการ-รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ส่วนใหญ่เคยเดินทางมาจังหวัดบุรีรัมย์แล้วมากกว่าสามครั้งขึ้นไปและมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อประกอบธุรกิจและการอบรมสัมมนา 2) ผู้เข้าพักโรงแรมให้ความสำคัญต่อบริการที่ปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้เข้าพักโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับความสำคัญมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานให้บริการด้านสถานที่ (ทำเลที่ตั้ง) ด้านกระบวนการจัดการ ด้านกายภาพ และด้านราคาอยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนด้านสินค้าและบริการและการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง 3) พฤติกรรมของผู้เข้าพักโรงแรมที่ให้บริการของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้เข้าพักโรงแรมได้รับคำแนะนำมาใช้บริการมากที่สุด จากหนังสือวารสาร รองลงมา จากประสบการณ์ที่เคยใช้บริการจากเพื่อน ญาติ คนรู้จัก โดยมากมาส่วนตัวคนเดียว

รองลงมา มากับเพื่อนร่วมงาน วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาพักโรงแรม คือ เพื่อมาติดต่อธุรกิจ รองลงมา เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน พาหนะในการเดินทางโดยมากใช้รถยนต์ส่วนตัว รองลงมา รถเช่าเหมาคัน การตัดสินใจเลือกพักที่โรงแรมเป็นการตัดสินใจด้วยตนเอง การจองห้องพัก ส่วนมากจองบริเวณเคาท์เตอร์ รองลงมา จองทางโทรศัพท์ ประเภทห้องพักส่วนมากจะเลือกห้องมาตรฐาน (เตียงเดี่ยว) ที่อยู่ประมาณชั้นที่ 4 - 6 ของโรงแรม สิ่งที่ใช้เข้าพักโรงแรมใช้บริการประเภทอื่น ๆ คือ ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย ผู้ใช้บริการจะเดินทางมาพักประมาณ 1 - 2 ครั้ง/เดือน และพักนาน 1 - 2 วัน อัตราค่าห้องพักต่อวันประมาณวันละต่ำกว่า 500 บาท โดยชำระด้วยเงินสด ในระหว่างเข้าพักในโรงแรม กิจกรรมเวลาว่างผู้เข้าพักมักจะดูทีวี อ่านหนังสือพิมพ์และเล่นกีฬา สำหรับอาหารที่ผู้เข้าพักนิยมรับประทานส่วนมาก คือ อาหารไทย อาหารพื้นเมือง และอาหารจีน

สุปราณี ศิลโกเศศศักดิ์ (2547) ได้ทำการศึกษา มุมเหตุจูงใจและความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของนักท่องเที่ยวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับมุมเหตุจูงใจด้านโรงแรมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสภาพของห้องพัก และราคาห้องพักอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ รายได้ อาชีพ และจำนวนครั้งที่เข้าพัก และผู้ร่วมพักต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านราคาห้องพักแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพห้องพักแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่เข้าพักต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยแตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวไทยที่มีผู้ร่วมพักต่างกัน มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงของโรงแรม และด้านราคาห้องพักแตกต่างกัน

พวงพิศ บุญระรัตน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากจังหวัดในภาคกลางมีเวลาพักผ่อนท่องเที่ยวในประเทศโดยเฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง ซึ่งแต่ละครั้งจะใช้เวลาพักผ่อน 1-2 วัน มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางในการพักผ่อนแต่ละครั้งประมาณ 2-3 คน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงครามโดยมีบุคคลแนะนำ ซึ่งนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามโดยรถยนต์ส่วนตัวและส่วนใหญ่เป็นการเดินทางครั้งแรก มีการใช้จ่ายในการเดินทางพักผ่อนท่องเที่ยวอยู่ระหว่าง 1,001-3,000 บาท นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจกับภาพรวมโดยทั่วไปของการเดินทางท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม ที่พัก อาหาร กิจกรรม และร้านจำหน่ายของที่ระลึก/ของฝาก โดยวัดจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของความคิดเห็นเทียบกับการรับรู้เมื่อใช้บริการ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรี โดยมีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วยการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหญิงและชายที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ที่เดินทางเข้ามาใช้บริการสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 722,353 ราย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549 :ออนไลน์)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างได้จากการเปิดตาราง Taro Yamane หรือคำนวณโดยใช้สูตรดังนี้ (ยูทช โภยวรรณ, 2545)

$$n = \frac{N}{[1+N(e)^2]}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ให้เกิดขึ้นได้ = 5% = 0.05

โดยแทนค่าที่ระดับความน่าจะเป็นของประชากร เท่ากับ 0.5 ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{722,353}{[1+722,353 (0.05)^2]}$$

$$= 400$$

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วนดังนี้ คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สถานภาพการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวอาศัย จำนวนครั้งที่ท่องเที่ยวในประเทศ ช่วงเวลาที่ชอบท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทาง จำนวนวันในการท่องเที่ยว ประเภทสถานที่พักที่ชอบ จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรี วิธีการเดินทาง จำนวนค่าใช้จ่ายในการพัก แหล่งข้อมูลของที่พักและผู้ตัดสินใจเลือกที่พัก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในจังหวัดสระบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยจังหวัดสระบุรี ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาด ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการและปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับลักษณะของแบบสอบถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามความสำคัญ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การแปลความหมายค่าของคะแนนเฉลี่ย ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1 – 5 คะแนน โดยจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	ระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ให้ระยะเวลาประมาณ 5 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-กันยายน 2550

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเป็น การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 400 ราย ผลการวิเคราะห์นำเสนอได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สถานภาพการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวอาศัย จำนวนครั้งที่ท่องเที่ยวในประเทศ ช่วงเวลาที่ชอบท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทาง จำนวนวันในการท่องเที่ยว ประเภทสถานที่พักที่ชอบ จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรี วิธีการเดินทาง จำนวนค่าใช้จ่ายในการพัก แหล่งข้อมูลของที่พักและผู้ตัดสินใจเลือกที่พัก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในจังหวัดสระบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยจังหวัดสระบุรี ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาด ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ และปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	191	47.80
หญิง	209	52.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.20 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.80

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	115	28.80
31 – 40 ปี	149	37.20
41 – 50 ปี	88	22.00
มากกว่า 50 ปี	48	12.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.80 ช่วงอายุ 41-50ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 และน้อยที่สุด ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	154	38.50
สมรส	222	55.50
หม้าย	15	3.80
หย่า	9	2.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.50 สถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.80 และน้อยที่สุด สถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	3.80
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	25	6.20
อนุปริญญาหรือ ปวส.	35	8.80
ปริญญาตรี	270	67.40
สูงกว่าปริญญาตรี	55	13.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.80 อนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.80 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 6.20 และน้อยที่สุด มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	17	4.30
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	124	31.00
พนักงานบริษัทเอกชน	183	45.80
ธุรกิจส่วนตัว	67	16.80
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	6	1.40
อื่นๆ	3	0.70
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.00 ธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 16.80 นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.30 พ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 1.40 และน้อยที่สุด อื่นๆ ได้แก่ อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	75	18.80
10,001 – 20,000 บาท	83	20.80
20,001 – 30,000 บาท	118	29.40
30,001 - 40,000 บาท	63	15.80
40,001 บาทขึ้นไป	61	15.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.80 และน้อยที่สุด ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวอาศัย

ภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	141	35.30
ปริมณฑล	88	22.00
จังหวัดภาคเหนือ	12	3.00
จังหวัดภาคกลาง	132	33.00
จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	16	4.00
จังหวัดภาคใต้	10	2.50
จังหวัดภาคตะวันออก	1	0.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาจังหวัดภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.00 ปริมณฑลคิดเป็นร้อยละ 22.00 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 4.00 จังหวัดภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 3.00 จังหวัดภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 2.50 และน้อยที่สุด จังหวัดภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการท่องเที่ยวในประเทศไทยในหนึ่งปีที่ผ่านมา

จำนวนครั้งในการท่องเที่ยวในประเทศไทย	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	133	33.20
3-4 ครั้ง	152	38.00
5-6 ครั้ง	97	24.30
อื่นๆ	18	4.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนครั้งในการท่องเที่ยวในประเทศไทยในหนึ่งปีที่ผ่านมามากที่สุด 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.20 5-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.30 และน้อยที่สุดอื่นๆ ได้แก่ จำนวนครั้งไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่ชอบท่องเที่ยว

ช่วงระยะเวลาที่ชอบท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดา	16	4.00
วันหยุดสุดสัปดาห์	108	27.00
วันหยุดติดต่อกันหลายวัน	128	32.00
วันหยุดเทศกาล/วันหยุดนักขัตฤกษ์	51	12.80
ตามความสะดวก	97	24.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีช่วงระยะเวลาที่ชอบท่องเที่ยวในวันหยุดติดต่อกันหลายวันมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมามีวันหยุดสุดสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.00 ตามความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 24.20 วันหยุดเทศกาล/วันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 12.80 และน้อยที่สุดวันธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง

จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
2-3 คน	157	39.20
4-5 คน	169	42.20
6-7 คน	41	10.30
7 คนขึ้นไป	33	8.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้ร่วมเดินทางจำนวน 4-5 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาจำนวน 2-3 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 จำนวน 6-7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และน้อยที่สุดจำนวน 7 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนวันในการท่องเที่ยว

จำนวนวันในการท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1-2 วัน	228	57.00
3-4 วัน	143	35.80
5-6 วัน	22	5.40
อื่นๆ	7	1.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้จำนวนวันในการท่องเที่ยว 1-2 วัน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมา จำนวน 3-4 วัน คิดเป็นร้อยละ 35.80 จำนวน 5-6 วัน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และน้อยที่สุดอื่นๆ ได้แก่ ตามแต่โอกาสอำนวย คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสถานที่พัก

ประเภทสถานที่พักที่ชอบ	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม	99	24.80
รีสอร์ท/ฟาร์มสเตย์	206	51.40
ที่พักบนอุทยาน/กางเต็นท์	75	18.80
ที่พักที่มีกิจกรรมพิเศษ/ค่ายลูกเสือ	12	3.00
อื่นๆ	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบสถานที่พักประเภทรีสอร์ท/ฟาร์มสเตย์ คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมา โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 24.80 ที่พักบนอุทยาน/กางเต็นท์ คิดเป็นร้อยละ 18.80 ที่พักที่มีกิจกรรมพิเศษ/ค่ายลูกเสือ คิดเป็นร้อยละ 3.00 และน้อยที่สุด อื่นๆ ได้แก่ บ้านเพื่อนคิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว ในจังหวัดสระบุรี

จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรี	จำนวน	ร้อยละ
เป็นครั้งแรก	72	18.00
ปีละ 2-3 ครั้ง	272	68.00
อื่นๆ	56	14.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรี ปีละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาเป็นครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 18.00 และน้อยที่สุดอื่นๆ ได้แก่ ไม่นั่นอนตามสะดวก คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเดินทาง

วิธีการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์ส่วนตัว	355	88.80
รถประจำทาง	25	6.20
รถไฟ	5	1.20
อื่นๆ	15	3.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 88.80 รองลงมา รถประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 6.20 อื่นๆ ได้แก่ เซารรถพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 3.80 และน้อยที่สุด รถไฟ คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการพัก/คน/คืน

จำนวนค่าใช้จ่ายในการพัก/คน/คืน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 500 บาท	44	11.00
501-1,000 บาท	157	39.20
1,001-1,500 บาท	75	18.80
1,501-2,000 บาท	71	17.80
2,001 บาทขึ้นไป	53	13.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการพัก/คน/คืน จำนวน 501-1,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมา 1,001-1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.80 จำนวน 1,501-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.80 จำนวน 2,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.20 และน้อยที่สุดไม่เกิน 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่มาของข้อมูลที่พัก

แหล่งข้อมูลของที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
วารสาร/นิตยสาร	91	22.80
เพื่อน	117	29.20
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	93	23.20
บุคคลในครอบครัว/ญาติ	35	8.80
หนังสือพิมพ์	13	3.20
เว็บไซต์	42	10.40
วิทยุ/โทรทัศน์	3	0.80
อื่น ๆ	6	1.60
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบแหล่งที่มาของข้อมูลที่พักจากเพื่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.20 รองลงมา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 23.20 วารสาร/นิตยสาร

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ตัดสินใจเลือกที่พัก

ผู้ตัดสินใจเลือกที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
ตัวเอง	221	55.20
ครอบครัว	120	30.00
เพื่อน	43	10.80
อื่นๆ	16	4.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกที่พักด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมา ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 30.00 เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และ น้อยที่สุด อื่นๆ ได้แก่ สมาชิกเสียงข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในจังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก	64 (16.00)	194 (48.50)	133 (33.25)	9 (2.25)	0 (0)	3.78 (มาก)	1
มีห้องพักหลากหลายให้เลือก	57 (14.25)	189 (47.25)	140 (35.00)	13 (3.25)	1 (0.25)	3.72 (มาก)	2
ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก	67 (16.75)	189 (46.50)	140 (35.00)	7 (1.75)	0 (0)	3.78 (มาก)	1
ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก	76 (19.00)	166 (41.50)	151 (37.75)	7 (1.75)	0 (0)	3.78 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.76 (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีห้องพักหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความเหมาะสมของราคาที่พัก	41 (10.25)	146 (36.50)	196 (49.00)	14 (3.50)	0 (0)	3.54 (มาก)	2
มีหลายราคาให้เลือก	39 (9.75)	160 (40.00)	180 (45.00)	20 (5.00)	1 (0.25)	3.54 (มาก)	2
สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต	52 (13.00)	159 (39.75)	169 (42.25)	16 (4.00)	4 (1.00)	3.60 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.56 (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.60 ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.54 มีหลายราคาให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ	36 (9.00)	134 (3.35)	164 (41.00)	60 (15.00)	6 (1.50)	3.34 (ปานกลาง)	2
มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต	33 (9.75)	130 (40.00)	174 (45.00)	59 (5.00)	4 (0.25)	3.32 (ปานกลาง)	3
ออกบูธร่วมกับการท่องเที่ยวไทย	23 (5.75)	123 (30.75)	205 (51.25)	46 (11.50)	3 (0.75)	3.29 (ปานกลาง)	4
มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม	45 (11.25)	130 (32.50)	190 (47.50)	32 (8.00)	3 (0.75)	3.45 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.35 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ในระดับปานกลางได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.45 มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.34 มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.32 ออกบูธร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ของปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์	25 (6.25)	119 (29.75)	198 (49.50)	52 (13.00)	6 (1.50)	3.26 (ปานกลาง)	2
การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ	36 (9.00)	137 (34.25)	170 (42.50)	52 (13.00)	5 (1.25)	3.37 (ปานกลาง)	1
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก	35 (5.75)	138 (30.75)	173 (51.25)	47 (11.50)	7 (0.75)	3.37 (ปานกลาง)	1
มีบริการเสริม รถรับ-ส่ง	31 (7.75)	111 (27.75)	183 (45.75)	59 (14.75)	16 (4.00)	3.20 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.30 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.37 มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.37 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.26 มีบริการเสริม รถรับ-ส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
พนักงานมีบุคลิกภาพและมีกริยามารยาทดี	63 (15.75)	163 (40.75)	167 (41.75)	6 (1.50)	1 (0.25)	3.70 (มาก)	3
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	66 (16.50)	168 (42.00)	163 (40.75)	3 (0.75)	0 (0)	3.74 (มาก)	2
พนักงานมีธรรมาภิบาล	71 (17.75)	172 (43.00)	155 (38.75)	2 (0.50)	0 (0)	3.78 (มาก)	1
พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก	51 (12.75)	180 (45.00)	162 (40.50)	6 (1.50)	1 (0.25)	3.69 (มาก)	4
พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	57 (14.25)	170 (42.50)	169 (42.25)	3 (0.75)	1 (0.25)	3.70 (มาก)	3
พนักงานมีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม	47 (11.75)	165 (41.25)	182 (45.50)	5 (1.25)	1 (0.25)	3.63 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.70 (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ในระดับมากได้แก่ พนักงานมีธรรมาภิบาลมีค่าเฉลี่ย 3.78 พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 พนักงานมีบุคลิกภาพและมีกริยามารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.70 พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.69 พนักงานมีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถามมีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	53 (13.25)	193 (48.25)	150 (37.50)	4 (1.00)	0 (0)	3.74 (มาก)	1
คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ	57 (14.25)	183 (45.75)	158 (39.50)	2 (0.50)	0 (0)	3.74 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.74 (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ในระดับมากได้แก่ ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.74 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ
ของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความปลอดภัยของที่พัก	67 (16.75)	204 (51.00)	125 (31.25)	4 (1.00)	0 (0)	3.84 (มาก)	2
ความสะอาดของที่พัก	63 (15.75)	199 (49.75)	132 (33.00)	6 (1.50)	0 (0)	3.80 (มาก)	3
ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวน ให้เกิดความรำคาญ	89 (22.25)	175 (43.75)	136 (34.00)	0 (0)	0 (0)	3.88 (มาก)	1
การออกแบบตกแต่งที่พักระบายอากาศ	68 (17.00)	180 (45.00)	148 (37.00)	4 (1.00)	0 (0)	3.78 (มาก)	4
สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสม เพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ	61 (15.25)	183 (45.75)	145 (36.25)	9 (2.25)	2 (0.25)	3.73 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.80 (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ในระดับมากได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ความปลอดภัยของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ความสะอาดของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.80 การออกแบบตกแต่งที่พักระบายอากาศ มีค่าเฉลี่ย 3.78 สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสมเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี
 ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
 ด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ	10 (2.50)	62 (15.50)	146 (36.50)	152 (38.00)	30 (7.50)	2.68 (ปานกลาง)	2
ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม	9 (2.25)	61 (15.25)	137 (34.25)	165 (41.25)	28 (7.00)	2.64 (ปานกลาง)	3
ห้องพักไม่มีความหลากหลาย	5 (1.25)	67 (16.75)	157 (39.25)	147 (36.75)	24 (6.00)	2.71 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						2.67 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลางได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.71 ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.68 และขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา ด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัญหาด้านราคา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก	7 (1.75)	70 (17.50)	188 (47.00)	116 (29.00)	19 (4.75)	2.83 (ปานกลาง)	1
ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม	8 (2.00)	56 (14.00)	194 (48.50)	123 (30.75)	19 (4.75)	2.78 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.80 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.83 และราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ	4 (1.00)	53 (13.25)	175 (43.75)	142 (35.50)	26 (6.50)	2.67 (ปานกลาง)	1
ไม่มีการขึ้นชั้นกลับเมื่อจองผ่านทาง อินเทอร์เน็ต	6 (1.50)	50 (12.50)	163 (40.75)	152 (38.00)	29 (7.25)	2.63 (ปานกลาง)	2
เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีน้อยและติดต่อยาก	7 (1.75)	33 (8.25)	177 (44.25)	156 (39.00)	27 (6.75)	2.59 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.63 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 2.67 ไม่มีการขึ้นชั้นกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.63 และเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีน้อยและติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านการส่งเสริมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ข้อมูลน้อย เข้าใจยาก	9 (2.25)	47 (11.75)	181 (45.25)	135 (33.75)	28 (7.00)	2.69 (ปานกลาง)	1
ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า	9 (2.25)	47 (11.75)	175 (43.75)	143 (35.75)	26 (6.50)	2.68 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.68 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลางได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ข้อมูลน้อย เข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.69 และไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
พนักงานมีกริยามารยาทไม่ดี	7 (1.75)	36 (9.00)	164 (41.00)	145 (36.25)	48 (12.00)	2.52 (ปานกลาง)	3
พนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการ	7 (1.75)	38 (9.50)	155 (38.75)	148 (37.00)	52 (13.00)	2.50 (ปานกลาง)	4
พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียด และสถานที่พัก	10 (2.50)	36 (9.00)	169 (42.25)	139 (34.75)	46 (11.50)	2.56 (ปานกลาง)	2
พนักงานขาดความกระตือรือร้นและ ไม่เอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	10 (2.50)	39 (9.75)	157 (39.25)	153 (38.25)	41 (10.25)	2.56 (ปานกลาง)	2
พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา	9 (2.25)	36 (9.00)	173 (43.25)	143 (35.75)	39 (9.75)	2.58 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						2.54 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 2.58 พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พักมีค่าเฉลี่ย 2.56 พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.56 พนักงานมีกริยามารยาทไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.52 และพนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวยาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า	3 (0.75)	34 (8.50)	148 (37.00)	177 (44.25)	38 (9.50)	2.47 (น้อย)	1
คุณภาพโดยรวมในการให้บริการพกร่อง	6 (1.50)	33 (8.25)	135 (33.75)	179 (44.75)	47 (11.75)	2.43 (น้อย)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.45 (น้อย)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.47 และคุณภาพโดยรวมในการให้บริการพกร่องมีค่าเฉลี่ย 2.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหา
ด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ที่พักไม่มีความปลอดภัย	6 (1.50)	56 (14.00)	135 (33.75)	148 (37.00)	55 (13.75)	2.52 (ปานกลาง)	2
มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ	5 (1.25)	57 (14.25)	131 (32.75)	149 (37.25)	58 (14.50)	2.50 (ปานกลาง)	3
รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม	7 (1.75)	45 (11.25)	156 (39.00)	148 (37.00)	44 (11.00)	2.56 (ปานกลาง)	1
สถานที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ	7 (1.75)	50 (12.50)	133 (33.25)	156 (39.00)	54 (13.50)	2.50 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						2.52 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลางได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงามมีค่าเฉลี่ย 2.56 ที่พักไม่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.52 มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญมีค่าเฉลี่ย 2.50 และสถานที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน
จังหวัดสระบุรี จำแนก ตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยว
ที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัจจัยผลิตภัณฑ์	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)
มีห้องพักหลากหลายให้เลือก	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)
ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.73 มีห้องพักหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความพอเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ความสวยงามของที่พัก/ห้องพักและความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.78 เท่ากัน มีห้องพักหลากหลายให้เลือกมีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความเหมาะสมของราคาที่พัก	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)
มีหลายราคาให้เลือก	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)
สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีความ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.63 ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.56 มีหลายราคาให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ	3.28 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.24 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ออกนุรร่วมกับการท่องเที่ยวไทย	3.17 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและ สอบถาม	3.34 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.34 มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.28 มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.24 ออกนุสร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.56 มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ตและออกนุสร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.40 เท่ากัน มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม ทางการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่นวิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์	3.18 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ	3.29 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก	3.28 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีบริการเสริม รถรับ - ส่ง	3.12 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.29 มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.28 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.18 มีบริการเสริม รถรับ-ส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือ สิทธิพิเศษและมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.44 เท่ากัน การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.33 มีบริการเสริม รถรับ – ส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทดี	3.61 (มาก)	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีอัตราซัยดี	3.68 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนและเป็นกันเอง	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานมีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 3.68 พนักงานมีความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.65 พนักงานมีความเต็มใจในการบริการและพนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.64 เท่ากัน พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.61 พนักงานมีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 3.88 พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.78 พนักงานมีความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.74 พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.72 พนักงานมีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)
คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.71 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความปลอดภัยของที่พัก	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)
ความสะอาดของที่พัก	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)
ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิด ความรำคาญ	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)
การออกแบบตกแต่งที่พักระบายงาม	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)
สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสม เพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ความสะอาดของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ความปลอดภัยของที่พัก มีค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ความปลอดภัยของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ความสะอาดของที่พักและการออกแบบตกแต่งที่พักระบายอากาศ มีค่าเฉลี่ย 3.86 เท่ากัน สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสมเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความเพียงพอของจำนวน ที่พักร/ห้องพัก	3.56 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)
มีห้องพักหลากหลายให้เลือก	3.38 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	4.10 (มาก)	3.72 (มาก)
ความสวยงามของที่พักร/ ห้องพัก	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)	3.78 (มาก)
ความน่าสนใจของสถานที่พักร/ ห้องพัก	3.53 (มาก)	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)	3.76 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 โดยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีห้องพักหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.38

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีห้องพักหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพักมีค่าเฉลี่ย 3.77 ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 - 50 ปี ในระดับมาก ได้แก่ ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพักมีค่าเฉลี่ย 3.97 ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.89 มีห้องพักหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีห้องพักหลากหลายให้เลือกและความสวยงามของที่พัก/ห้องพักมีค่าเฉลี่ย 4.10 เท่ากัน ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพักและความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.06 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความเหมาะสมของราคาที่พัก	3.38 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)
มีหลายราคาให้เลือก	3.39 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)	3.54 (มาก)
สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.54 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ มีหลายราคาให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.39 ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิตห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.62 มีหลายราคาให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีหลายราคาให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.68 สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีหลายราคาให้เลือกและสามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.65 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีตัวแทนรับจองห้องพักในกรุงเทพฯ	3.13 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.18 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
ออกบูธร่วมกับการท่องเที่ยวไทย	3.23 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องพักและสอบถาม	3.39 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีระดับความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.39 ออกบูธร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.23 มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.18 มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ และมีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.40 เท่ากัน มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.35 ออกบูธร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.41 มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.35 ออกบูธร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.60 มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ออกบูธร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม ทางการตลาด	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์	3.14 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการขายด้วยวิธี การให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับ สถานที่พัก	3.22 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีบริการเสริม รถรับ - ส่ง	3.09 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3.30 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.26 มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.22 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.14 มีบริการเสริม รถรับ - ส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.43 มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.42 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.30 มีบริการเสริม รถรับ-ส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.44 การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษมีค่าเฉลี่ย 3.31 มีบริการเสริม รถรับ-ส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.24 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.54 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการเสริม รถรับ-ส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.46 มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทดี	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีธรรมาจริยธรรมดี	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และเป็นกันเอง	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานมีทักษะสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีธรรมาจริยธรรมดี มีค่าเฉลี่ย 3.77 พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.66 พนักงานมีความเอาใจใส่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31–40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31–40 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ พนักงานมีธรรมาศยดี มีค่าเฉลี่ย 3.68 พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทดีและพนักงานมีความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 เท่ากัน พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.63 พนักงานมีความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.60 พนักงานมีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41–50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41–50 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 พนักงานมีธรรมาศยดี มีค่าเฉลี่ย 3.83 พนักงานมีความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.82 พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.78 พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.74 พนักงานมีทักษะ และสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการและพนักงานมีธรรมาศยดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.98 พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานมีความเอาใจใส่กระจื่อหรือร้อนและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานมีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)	3.74 (มาก)
คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.84 (มาก)	4.02 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)	3.74 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.65 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว และคุณภาพโดยรวมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 เท่ากัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.02 ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความปลอดภัยของที่พัก	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)
ความสะอาดของที่พัก	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)
ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.98 (มาก)	4.25 (มาก)	3.88 (มาก)
การออกแบบตกแต่งที่ทันสมัยสวยงาม	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)
สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสม เพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเจ็บสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ความปลอดภัยของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ความสะอาดของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.75 การออกแบบตกแต่งที่พักสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.70 สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสม เพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.79 การออกแบบตกแต่งที่พักสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.77 ความเจ็บสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ความสะอาดของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.74 สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสมเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเจ็บสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ความปลอดภัยของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ความสะอาดของที่พักและการออกแบบตกแต่งที่พักสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.81 เท่ากัน สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสมเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเจ็บสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ความสะอาดของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ความปลอดภัยของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 4.04 การออกแบบตกแต่งที่พักสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.96 สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสมเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความเพียงพอของจำนวน ที่พัก/ห้องพัก	3.71 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	3.78 (มาก)
มีห้องพักหลากหลายให้เลือก	3.61 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	3.72 (มาก)
ความสวยงามของที่พัก/ ห้องพัก	3.76 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.98 (มาก)	4.11 (มาก)	3.78 (มาก)
ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ ห้องพัก	3.69 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)	4.16 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.94 (มาก)	4.09 (มาก)	3.76 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.69 มีห้องพักหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.49 ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก และความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.41 เท่ากัน มีห้องพักหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.84 มีห้องพักหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสวยงามของห้องพัก/ที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.98 มีห้องพักหลากหลายให้เลือกและความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.94 เท่ากัน ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.07 มีห้องพักหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความเหมาะสมของราคาที่พัก	3.51 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)	3.54 (มาก)
มีหลายราคาให้เลือก	3.57 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)	3.82 (มาก)	3.54 (มาก)
สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต	3.71 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	3.90 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.84 (มาก)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.71 มีหลายราคาให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และความเหมาะสมของราคาที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.53 สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.52 และมีหลายราคาให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.56 สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.54 และมีหลายราคาให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.844 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.90 มีหลายราคาให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และความเหมาะสมของราคาที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีตัวแทนรับจองห้องพักในกรุงเทพฯ	3.43 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.39 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
ออกนุสร่วมกับการท่องเที่ยวไทย	3.45 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม	3.71 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ออกนุสร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.45 มีตัวแทนรับจองห้องพักในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.43 มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.31 ออกนุชร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.17 มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.08 มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.36 มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.27 มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.25 ออกนุชร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.44 มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ และมีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.38 เท่ากัน ออกนุชร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 3.69 มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.66 มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีค่าเฉลี่ย 3.54 ออกนุชร่วมกับการท่องเที่ยวไทย มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริม ทางการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์	3.55 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการ ให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ	3.49 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับ สถานที่พัก	3.48 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
มีบริการเสริม รถรับ - ส่ง	3.39 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3.30 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่นวิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.49 มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.48 และมีบริการเสริม รถรับ - ส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.23 มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.23 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่นวิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.05 และมีบริการเสริม รถรับ - ส่ง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.28 มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.28 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่นวิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.11 และมีบริการเสริม รถรับ - ส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001–40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001–40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.46 มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.37 มีบริการเสริม รถรับ - ส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.33 และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่นวิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.59 และมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่นวิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.49 การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.48 และมีบริการเสริม รถรับ - ส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.41

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีบุคลิกภาพและ กริยามารยาทดี	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจใน การบริการ	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีอัธยาศัยดี	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานสามารถแนะนำราย ละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเป็นกันเอง	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานมีทักษะสามารถ แก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001–20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.73 พนักงานมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 3.72 พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.67 พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.65 พนักงานมีทักษะ และสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001–30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 3.78 พนักงานมีความเต็มใจในการบริการและพนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.65 พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.60 พนักงานมีทักษะสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001–40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 3.86 พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 พนักงานมีบุคลิกภาพ และกริยามารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.78 พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.70 พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเป็นกันเอง พนักงานมีทักษะ และสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 3.68 เท่ากัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.82 พนักงานมีความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.77 พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 พนักงานมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 3.70 พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาทดี มีค่าเฉลี่ย 3.67 พนักงานมีทักษะ และสามารถแก้ไขปัญหาตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)
คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ	3.84 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.74 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.78 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.77 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความปลอดภัยของที่พัก	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)
ความสะอาดของที่พัก	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)
ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)
การออกแบบตกแต่งที่พักระบายอากาศ	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)
สถานที่จอดรถ สะดวกและเหมาะสม เพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ความสะอาดของที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.88 การออกแบบตกแต่งที่พักระบายอากาศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 3.83 การออกแบบตกแต่งที่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.76 ความสะอาดของที่พักร มีค่าเฉลี่ย 3.75 ความปลอดภัยของที่พักร มีค่าเฉลี่ย 3.72 สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสมเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ความปลอดภัยของที่พักร มีค่าเฉลี่ย 3.86 การออกแบบตกแต่งที่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.85 ความสะอาดของที่พักร มีค่าเฉลี่ย 3.78 สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสมเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001–40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001–40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ความปลอดภัยของที่พักร มีค่าเฉลี่ย 3.97 ความสะอาดของที่พักร มีค่าเฉลี่ย 3.87 การออกแบบตกแต่งที่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.83 สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสมเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ความสะอาดของที่พักร มีค่าเฉลี่ย 3.72 สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสมเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ความปลอดภัยของที่พักร มีค่าเฉลี่ย 3.69 การออกแบบตกแต่งที่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรีจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ	2.79 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม	2.72 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)
ห้องพักไม่มีความหลากหลาย	2.79 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.76 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการและห้องพักไม่มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.79 เท่ากัน และขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.63 ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสมและที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.57 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ สถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก	2.94 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม	2.86 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.90 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา รวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.94 ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.71 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับเหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.72 ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 2.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ	2.63 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
ไม่มีการยืนยันกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต	2.58 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก	2.61 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.60 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.60 ซึ่งรายละเอียด พบว่า ให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ย 2.63 เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.61 และไม่มีการยืนยันกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65 ซึ่งรายละเอียด พบว่า ให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ย 2.70 ไม่มีการยืนยันกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.67 และเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก	2.70 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า	2.71 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.70 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.71 และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.67 และไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีกิจกรรมยามว่างไม่ดี	2.69 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการ	2.68 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก	2.72 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	2.72 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)
พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา	2.71 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.70 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พักและพนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.72 เท่ากัน พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 2.71 พนักงานมีกิจกรรมยามว่างไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.69 และพนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานขาด

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า	2.58 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.47 (น้อย)
คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง	2.50 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.43 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.54 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.45 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.58 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.36 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้าและคุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.36 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ที่พักไม่มีความปลอดภัย	2.71 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)
มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ	2.69 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)
รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม	2.73 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)
สถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ	2.63 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.69 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.73 ที่พักไม่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.71 มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 2.69 สถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.40 สถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.38 ที่พักไม่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.36 มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 2.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ	2.81 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม	2.78 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)
ห้องพักไม่มีความหลากหลาย	2.77 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.78 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.78 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.81 ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.78 และห้องพักไม่มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.77 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.78 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.82 ห้องพักไม่มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.77 และขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41- 50 ปีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ห้องพัก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.73 และให้ความสำคัญปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.48 และขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านราคา	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก	2.80 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ราคาค่าการบริการบางรายการไม่เหมาะสม	2.81 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.80 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาค่าการบริการบางรายการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.81 ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.89 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.92 ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.71 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.77 ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.69 ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ	2.76 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
ไม่มีการขึ้นชั้นกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต	2.75 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก	2.70 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.73 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 2.76 ไม่มีการขึ้นชั้นกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.75 เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ย 2.66 ไม่มีการขึ้นชั้นกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.64 เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยากมีค่าเฉลี่ย 2.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41- 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ย 2.58 เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยากมีค่าเฉลี่ย 2.53 ไม่มีการยืนยันกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ย 2.65 เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.54 ไม่มีการยืนยันกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก	2.76 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า	2.80 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.78 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.78 ซึ่งรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.80 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.64 ซึ่งรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.66 ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41- 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ซึ่งรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.60 ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.75 ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีกิจกรรมขาดไม่ได้	2.56 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการ	2.63 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก	2.63 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	2.64 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา	2.68 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.63 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 ซึ่งรายละเอียด พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.68 พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 2.66 พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.65 พนักงานมีกิจกรรมยามว่างไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.60 พนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41- 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานมีกิจกรรมยามว่างไม่ดีและพนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 2.40 เท่ากัน พนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการและพนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.35 เท่ากัน พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.41 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.52 พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 2.46 พนักงานมีกิจกรรมยามว่างไม่ดีและพนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.42 เท่ากัน พนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า	2.61 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.47 (น้อย)
คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง	2.50 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.43 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.55 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.45 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55 ซึ่งรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.61 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.55 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.20 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.23 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.32 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.33 มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ที่พักไม่มีความปลอดภัย	2.67 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)
มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ	2.66 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)
รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม	2.69 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)
สถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ	2.66 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30ปี ให้ความสำคัญปัญหาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.69 ที่พักไม่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.67 มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญและสถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.70 มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 2.68 สถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.66 ที่พักไม่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.26 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ที่พักไม่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.34 รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.28 มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 2.22 สถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.20 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงามและสถานที่จอดรถไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.29 เท่ากัน ที่พักไม่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.19 มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 2.12 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน10,000 บาท	10,001- 20,000บาท	20,001- 30,000บาท	30,001- 40,000บาท	40,001บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ	2.71 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม	2.63 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)
ห้องพักไม่มีความหลากหลาย	2.65 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
รวม	2.66 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 ซึ่งรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.71 ห้องพักไม่มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.65 ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.93 ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม และห้องพักไม่มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.92 เท่ากัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.58 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาใน ระดับปานกลาง ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.60 ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.58 ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์รวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาใน ระดับปานกลาง ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.52 พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหา ในระดับน้อย ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.46 ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.35 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ซึ่งรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.87 ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม มี ค่าเฉลี่ย 2.80 ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ สถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000บาท	10,001- 20,000บาท	20,001- 30,000บาท	30,001- 40,000บาท	40,001บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก	2.75 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ราคาค่าบริการบางรายการ ไม่เหมาะสม	2.71 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
รวม	2.73 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.75 ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.02 ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.99 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.77 ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.71 ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.92 ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน10,000 บาท	10,001- 20,000บาท	20,001- 30,000บาท	30,001- 40,000บาท	40,001บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีตัวแทนรับจองห้องใน กรุงเทพ	2.69 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
ไม่มีการขึ้นชั้นกลับเมื่อจอง ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	2.63 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและ สอบถามมีน้อยและติดต่อยาก	2.51 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)
รวม	2.61 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ย 2.69 ไม่มีการขึ้นชั้นกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.63 เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ย 2.88 ไม่มีการขึ้นชั้นกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.86 เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.58 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ย 2.62 เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.61 ไม่มีการยืนยันกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีการยืนยันกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ตและ เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.54 เท่ากัน ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ย 2.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.62 ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพและไม่มีการยืนยันกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000บาท	10,001-20,000บาท	20,001-30,000บาท	30,001-40,000บาท	40,001บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก	2.63 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า	2.62 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.62 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.63 ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.75 ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านการส่งเสริมการตลาดรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญ ทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูล น้อยเข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.63 ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาดรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อย เข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ย 2.75 ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000บาท	10,001-20,000 บาท	20,001- 30,000บาท	30,001- 40,000บาท	40,001บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีกิริยามารยาทไม่ดี	2.45 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.82 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการ	2.44 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก	2.56 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	2.56 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา	2.57 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.51 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.51 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 2.57 พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พักและพนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.56 เท่ากัน พบว่าให้ความสำคัญปัญหา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญ ทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 2.72 พนักงาน ขาดความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.70 พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อ ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.69 พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.66 พนักงานมีกิจกรรมยามว่างไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.46 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญปัญหา ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 2.52 พบว่าให้ ความสำคัญปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.47 พนักงานมีกิจกรรมยามว่างไม่ดีและพนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อ ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.46 เท่ากัน พนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.32 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานมีกิจกรรมยามว่างไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.38 พนักงานขาดความรู้ในการ แนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.37 พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อ ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.35 พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 2.32 พนักงานขาดความ พร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.22 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน พนักงานผู้ให้บริการรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีกิจกรรมยามว่างไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.82 พนักงานขาดความรู้ใน การแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ และพนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.80 เท่ากัน พนักงานขาดความพร้อมในการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านกระบวนการ ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน10,000 บาท	10,001- 20,000บาท	20,001- 30,000บาท	30,001- 40,000บาท	40,001บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า	2.49 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)
คุณภาพโดยรวมในการ ให้บริการบกพร่อง	2.41 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.45 (น้อย)	2.65 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.49 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001- 20,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุกปัญหาในระดับปานกลางได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.66 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.39 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.40 การบริการที่ ยุ่งยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.19 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.25 คุณภาพโดยรวมในการ ให้บริการบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.56 คุณภาพโดยรวมในการ ให้บริการบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000บาท	10,001- 20,000บาท	20,001- 30,000บาท	30,001- 40,000บาท	40,001บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ที่พักไม่มีความปลอดภัย	2.43 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.77 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)
มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ	2.49 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม	2.56 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.21 (น้อย)	2.72 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
สถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ	2.43 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.47 (น้อย)	2.77 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.56 พบว่าให้ความสำคัญปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 2.49 ที่พักไม่มีความปลอดภัยและสถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.43 เท่ากัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านลักษณะทางกายภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.77 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่พักไม่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.80 รูปแบบที่พักไม่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.77 มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 2.76 สถานที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านลักษณะทางกายภาพรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญปัญหา ในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.51 พบว่าให้ความสำคัญปัญหา ในระดับน้อย ได้แก่ มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญมีค่าเฉลี่ย 2.45 สถานที่จอดรถไม่สะดวกและ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.44 ที่พักไม่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.21 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ที่พักไม่มีความปลอดภัยและสถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ มี ค่าเฉลี่ย 2.25 เท่ากัน รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.21 มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 2.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน ลักษณะทางกายภาพ รวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งรายละเอียด พบว่าให้ความสำคัญทุก ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่พักไม่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 2.77 รูปแบบที่พักไม่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.72 มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 2.66 สถานที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 74 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสในการกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดสระบุรี

โอกาสในการกลับมาท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
มา	395	98.80
ไม่มา	5	1.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีโอกาสนในการกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดสระบุรี คิดเป็นร้อยละ 98.80 ส่วนไม่มา คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์แผนปีายการเดินทางมาสถานที่พักและปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านที่พักไม่ให้มีแมลงมารบกวน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัด สระบุรี โดยใช้แนวคิดทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept) และส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ปัญหา และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุในช่วง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท เป็นนักท่องเที่ยวจากกรุงเทพ-มหานคร การท่องเที่ยวในประเทศประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี มีช่วงระยะเวลาชอบท่องเที่ยวในวันหยุดที่ติดต่อกันหลายวัน มีสมาชิกในการเที่ยวจำนวนครั้งละ 4-5 คน ใช้เวลาท่องเที่ยว 1-2 วัน สถานที่พักที่ชอบเป็นรีสอร์ท/ฟาร์มสเตย์ มาท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรีปีละ 2-3 ครั้ง เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายในการพัก/คน/คืน ประมาณ 501-1,000 บาท ทราบแหล่งที่พักจากเพื่อนและผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานที่พัก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในจังหวัดสระบุรี

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง

ตารางที่ 75 สรุปความพึงพอใจในผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรีและปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ เป็นลำดับแรก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มาก ค่าเฉลี่ย 3.76	ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก
ปัจจัยด้านราคา	มาก ค่าเฉลี่ย 3.56	สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35	มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อจองห้องพักและสอบถาม
ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30	ส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษและมีเอกสารในการแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	มาก ค่าเฉลี่ย 3.70	พนักงานมีอัธยาศัยดี
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มาก ค่าเฉลี่ย 3.74	ให้บริการสะดวก รวดเร็ว และคุณภาพโดยรวมในการให้บริการ
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มาก ค่าเฉลี่ย 3.80	ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

ส่วนที่ 3 ปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง ในปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ตารางที่ 76 สรุปปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี และปัญหาลำดับแรก

ปัญหา	ระดับปัญหา ค่าเฉลี่ย	ปัญหาลำดับแรก
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.67	ห้องพักไม่มีความหลากหลาย
ปัญหาด้านราคา	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.80	ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.63	ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ
ปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.68	การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ข้อมูลน้อย เข้าใจยาก
ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.54	พนักงานขาดทักษะในการแก้ปัญหา
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	น้อย ค่าเฉลี่ย 2.45	มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า
ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.52	รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนก ตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษและมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 - 30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนที่พักร/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีห้องพักหลากหลายให้เลือก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ และมีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของที่พักร

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของที่พักร/ห้องพักร มี



ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีห้องพักหลากหลายให้เลือก และความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรศัพท์ต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการและพนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการมี และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การออกแบบตกแต่งที่พักสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของห้องพัก/ที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ให้บริการสะดวก

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรีจำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการและห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พักและพนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับเหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและ

2. ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 - 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีกิจกรรมขาดและไม่ดีและพนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่มีความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงามและสถานที่จอดรถไม่สะดวก

3. ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่น วิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหาให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่มีความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีการยืนยันกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ตและเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีกิจกรรมขาดไม่ดี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่มีความปลอดภัยและสถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีกิจกรรมขาดไม่ดี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี โดยพิจารณาข้อมูลทั่วไป ส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

จำนวนครั้งในการท่องเที่ยวในประเทศ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการท่องเที่ยวในประเทศจำนวน 3 – 4 ครั้งต่อปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พวงพิศ บุญระรัตน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีเวลาการพักผ่อนท่องเที่ยวในประเทศโดยเฉลี่ยปีละ 1 – 2 ครั้ง

ระยะเวลาในการท่องเที่ยว

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว โดยเฉลี่ย 1 – 2 วัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พวงพิศ บุญระรัตน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่านักท่องเที่ยวมีเวลาพักผ่อนท่องเที่ยวในประเทศในแต่ละครั้งจะใช้เวลาพักผ่อน 1 – 2 วัน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี อภิปรายผลในแต่ละปัจจัยสำคัญดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก และความเพียงพอของจำนวนที่พักรักษา/ห้องพักรักษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกนกพร ศิริโรจน์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กรณีศึกษาสถานที่พักโรงแรมถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสะอาดของห้องพักรักษา ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพรวิไล จีระออน (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปัจจัยด้านสินค้าและบริการในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกนกพร ศิริโรจน์ (2545) ได้ศึกษา

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกพร ศิริโรจน์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กรณีศึกษาสถานที่พักแรมถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า การตัดสินใจเลือกที่พักนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้ง ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพรวลัย จีระออน (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่ (ทำเลที่ตั้ง) ในระดับมาก

4. ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ และมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพรวลัย จีระออน (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกพร ศิริโรจน์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กรณีศึกษาสถานที่พักแรมถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า สิ่งกระตุ้นที่เป็นแรงจูงใจและมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมของนักท่องเที่ยวก็คือ การให้บริการต้อนรับของผู้ประกอบการ สอดคล้องกับการศึกษาของพรวลัย จีระออน (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปัจจัยด้านพนักงานให้บริการในระดับมาก

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่

7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเจ็บสงบไม่มีเสียง สอดคล้องกับการศึกษาของพรวัลย์ จีระออน (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

ลักษณะของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรี

นักท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรีมาจากกรุงเทพมหานคร นิยมเลือกที่พักประเภทรีสอร์ท/ฟาร์มสเตย์ มาท่องเที่ยวจังหวัดสระบุรี 2 – 3 ครั้ง/ปี และแสวงหาข้อมูลแหล่งที่พักจากเพื่อนและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ความพึงพอใจส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนประสมการตลาดบริการของสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุดกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจปัจจัยและปัจจัยย่อยที่เด่นกว่าปัจจัยและปัจจัยย่อยอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจลำดับแรกต่างกัน คือ เพศชายพึงพอใจเรื่องความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก ส่วนเพศหญิงพึงพอใจความเพียงพอจำนวนที่พัก/ห้องพัก นักท่องเที่ยวอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรกต่างกับนักท่องเที่ยวอายุ 31 ปีขึ้นไป คือ นักท่องเที่ยวอายุน้อย มีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก ส่วนนักท่องเที่ยวอายุสูง มีความพึงพอใจเรื่องมีห้องพักหลากหลายให้เลือก และความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก นักท่องเที่ยวรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจลำดับแรกต่างกัน คือ รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พึงพอใจเรื่องความเพียงพอของจำนวนห้องพัก/ที่พัก รายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท พึงพอใจเรื่องความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก และรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจเรื่องความน่าสนใจของสถานที่พัก

ปัจจัยด้านราคา นักท่องเที่ยวอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคาที่พัก นักท่องเที่ยวอายุระหว่าง 20 -30 ปี และอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต และอายุระหว่าง 41 – 50 มีความพึงพอใจเรื่องมีหลายราคาให้เลือก นักท่องเที่ยวรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจอันดับแรกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และรายได้ 30,001 – 40,000 บาท พึงพอใจเรื่องความเหมาะสมของราคา ส่วนกลุ่มรายได้อื่นพึงพอใจเรื่องสามารถชำระผ่านบัตรเครดิต

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอันดับแรกต่างกับนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท โดยนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจเรื่องมีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ ในขณะที่นักท่องเที่ยวรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท มีความพึงพอใจเรื่องมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจลำดับแรกต่างกัน คือ เพศชายพึงพอใจเรื่องให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ในขณะที่เพศหญิง พึงพอใจเรื่องคุณภาพโดยรวมในการให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจอันดับแรกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป คือ นักท่องเที่ยวรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจเรื่องคุณภาพโดยรวมในการใช้บริการ ในขณะที่นักท่องเที่ยวรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปพึงพอใจเรื่องให้บริการสะดวกและรวดเร็ว

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจลำดับแรกต่างจากนักท่องเที่ยวมีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป คือ นักท่องเที่ยวรายได้น้อยมีความพึงพอใจเรื่องความปลอดภัยของที่พัก ในขณะที่นักท่องเที่ยวมีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจเรื่องความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าของกิจการสถานที่พักร่วมมือกันเพื่อให้ท้องถิ่นมีศักยภาพในการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยการจัดทำแผนที่การเดินทางแหล่งท่องเที่ยว และสถานที่พักเพื่อแจกฟรีให้กับนักท่องเที่ยวโดยจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ออกบูธกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. เจ้าของกิจการสถานที่พักร่วมกันส่งเสริมร่วมจัดทำโปรโมชันพิเศษกับธนาคารพาณิชย์เพื่อให้ลูกค้าที่มีบัตรเครดิตสามารถได้รับส่วนลดพิเศษหรือได้รับสิทธิพิเศษ
3. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ยังเป็นจุดอ่อนที่ต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อสร้างระดับความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้นนอกจากมีเบอร์โทร

4. เจ้าของกิจการควรจัดให้มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดแก่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเป็นประจำ ตลอดจนควรมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก

5. เจ้าของกิจการควรจัดจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพื่อปรับบุคลิกภาพ การปรับเปลี่ยน อัธยาศัย และการให้บริการอย่างเต็มใจแก่ลูกค้า

6. เจ้าของกิจการควรปรับกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า ให้มีขั้นตอนการติดต่อที่ สะดวก และบริการด้วยความรวดเร็วและปราศจากข้อผิดพลาด

7. สถานที่พักที่เป็นธรรมชาติสวยงามและมีความเงียบสงบยังเป็นจุดขายให้กับนักท่องเที่ยว หน่วยงานเช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรณรงค์ให้ผู้ประกอบการเพื่อการปรับปรุง สภาพแวดล้อมเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติและไม่มีหมีสัตว์ร้ายและแมลงมารบกวน
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดแบบเจาะลึกเพื่อสร้างกลยุทธ์ที่แตกต่าง จากคู่แข่งชั้นในการท่องเที่ยวและการเลือกตัดสินใจของนักท่องเที่ยว

2. ควรศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัด สระบุรี

บรรณานุกรม

- กนกพร ศิริโรจน์. 2545. กระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2549. จังหวัดสระบุรี. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.tat.or.th/thai> (17 พฤษภาคม 2550).
- นิตยาพร เสมอใจ. 2547. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2548. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. 2547. การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เพียรสัน.
- นัยนา แก่นกุล. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้เข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรวลัย จีระออน. 2547. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. การศึกษาปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พวงพิศ บุญนระรัตน์. 2549. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุทธ ไถยวรรณ. 2545. พื้นฐานการวิจัย ฉบับปรับปรุงใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและไซเทิส จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- สุปราณี ศิลโกเศศศักดิ์. 2547. มุมเหตุจูงใจและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมจุลดิศเขาใหญ่ รีสอร์ทแอนด์สปา ของนักท่องเที่ยวไทย. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชา การวิจัยทางธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี โดยคำตอบที่ได้จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตามข้อมูลและความเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. 20 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี 3. 41 – 50 ปี 4. มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพ

 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย 4. หย่า

4. การศึกษา

 1. มัธยมศึกษาตอนต้น 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. 3. อนุปริญญาหรือปวส. 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

 1. นักศึกษา 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. ธุรกิจส่วนตัว 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001 – 20,000 บาท 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 – 40,000 บาท 5. 40,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านเป็นนักท่องเที่ยวจากจังหวัดใด

1. กรุงเทพมหานคร
 2. ปริมณฑล(ปทุมธานี สมุทรปราการ นนทบุรี สมุทรสาคร นครปฐม)
 3. จังหวัดภาคเหนือ
 4. จังหวัดภาคกลาง
 5. จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 6. จังหวัดภาคใต้
 7. จังหวัดภาคตะวันออก

8. ในหนึ่งปีที่ผ่านมาท่านท่องเที่ยวในประเทศกี่ครั้ง

1. 1-2 ครั้ง
 2. 3-4 ครั้ง
 3. 5-6 ครั้ง
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ช่วงระยะเวลาที่ท่านชอบท่องเที่ยว

1. วันธรรมดา
 2. วันหยุดสุดสัปดาห์
 3. วันหยุดติดต่อกันหลายวัน
 4. วันหยุดเทศกาล/วันหยุดนักขัตฤกษ์
 5. ตามความสะดวก

10. จำนวนผู้ร่วมเดินทางกับท่านในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย

1. 2-3 คน
 2. 4-5 คน
 3. 6-7 คน
 4. 7 คนขึ้นไป

11. ระยะเวลาในการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยนานแค่ไหน

1. 1-2 วัน
 2. 3-4 วัน
 3. 5-6 วัน
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านชอบสถานที่พักประเภทใด

1. โรงแรม
 2. รีสอร์ท / ฟาร์มสเตย์
 3. ที่พักบนอุทยาน/กางเต็นท์
 4. ที่พักที่มีกิจกรรมพิเศษ/ค่ายลูกเสือ
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. ท่านมาท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรีบ่อยเพียงใด

1. เป็นครั้งแรก
 2. ปีละ 2-3 ครั้ง
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. ท่านเดินทางมาจังหวัดสระบุรีด้วยวิธีใด

1. รถยนต์ส่วนตัว
 2. รถประจำทาง
 3. รถไฟ
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

15.ค่าใช้จ่ายในการพัก/คืน / คน จำนวนเท่าไร

1. ไม่เกิน 500 บาท 2. 501 – 1,000 บาท
 3. 1,001 – 1,500 บาท 4. 1,501 – 2,000 บาท
 5. 2,001 บาทขึ้นไป

16.ท่านทราบข่าวที่พักจากที่ไหน

1. วารสาร/นิตยสาร 2. เพื่อน
 3. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 4. บุคคลในครอบครัว/ญาติ
 5. หนังสือพิมพ์ 6. เว็บไซต์
 7. วิทยุ/โทรทัศน์ 8. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

17.ใครเป็นผู้ตัดสินใจเลือกสถานที่พัก

1. ตัวเอง 2. ครอบครัว
 3. เพื่อน 4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก					
2. มีห้องพักหลากหลายให้เลือก					
3. ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก					
4. ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก					
ด้านราคา					
1. ความเหมาะสมของราคาที่พัก					
2. มีหลายราคาให้เลือก					
3. สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ					
2. มีบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
3. ออกนุสร่วมกับการท่องเที่ยวไทย					
4. มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์					
2. การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ					
3. มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก					
4. มีบริการเสริม รถรับ-ส่ง					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1. พนักงานมีบุคลิกภาพและมีกริยามารยาทดี					
2. พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ					
3. พนักงานมีอัธยาศัยดี					
4. พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก					
5. พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ					
6. พนักงานมีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว					
2. คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. ความปลอดภัยของที่พัก					
2. ความสะอาดของที่พัก					
3. ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ					
4. การออกแบบตกแต่งที่พักสวยงาม					
5. สถานที่จอดรถ สะดวก และเหมาะสมเพียงพอแก่การเข้าใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ					
2. ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม					
3. ห้องพักไม่มีความหลากหลาย					
ด้านราคา					
1. ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก					
2. ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ					
2. ไม่มีการยืนยันกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
3. เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก					
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ข้อมูลน้อย เข้าใจยาก					
2. ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1. พนักงานมีกิริยามารยาทไม่ดี					
2. พนักงานขาดความพร้อมในการให้บริการ					
3. พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก					
4. พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ					
5. พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า					
2. คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. ที่พักไม่มีความปลอดภัย					
2. มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ					
3. รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม					
4. สถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ					

ถ้ามีโอกาสท่านจะกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดสระบุรีอีกหรือไม่

1. มา เพราะ.....

2. ไม่มา เพราะ.....

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวชัชฎาภรณ์ ศิริรัตนวุฒิ
วัน เดือน ปีเกิด	4 พฤศจิกายน 2519
ประวัติการศึกษา	ปี 2543 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด จากมหาวิทยาลัยรังสิต
ประสบการณ์การทำงาน	ปี 2543 - ปัจจุบัน บริษัท พี.เอส.พี.สเปเชียลตี้ส์ จำกัด ตำแหน่ง Supervisor งานขาย 1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved