

ความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรม

Thai Customer's Requirements on Service in Hotel Rooms

ฐิติรัตน์ ขุนราษฎร

นพวรรณ ทิพย์เจริญสุข

รายงานการค้นคว้าอิสระเสนอต่อวิทยาลัยดุสิตธานี

เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร)

ปีการศึกษา 2550

ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยดุสิตธานี

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรม
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวฐิติรัตน์ ขุนราษฎร์ นางสาวนพวรรณ ทิพย์เจริญสุข
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2550
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พรมิตร กุลกาลยืนยง

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรม โดยศึกษาเฉพาะลูกค้าที่เคยใช้บริการห้องพักของโรงแรมที่เป็นชาวไทยเท่านั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่า F-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.1 เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่มซึ่งเป็นอิสระต่อกัน

ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการห้องพักของโรงแรมเป็นดังนี้

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ในภาพรวม พบว่า การบริการด้านย่อยเรื่องเครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี มีความต้องการในระดับมาก รองลงมาเป็นการบริการด้านย่อยเรื่อง ผืน และการตกแต่งอยู่ในสภาพดี พื้นห้องน้ำอยู่ในสภาพดี การตกแต่งภายในห้องพักรวม ผืน และการตกแต่งมีความสวยงาม โทรทัศน์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี โทรศัพทอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ตู้เย็นอยู่ในสภาพใช้งานดี โต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้ พร้อมกระจกเงาสำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดี และเรื่องการตกแต่งห้องน้ำสวยงาม

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักในภาพรวม พบว่า การบริการด้านย่อยเรื่องเตียงและเครื่องนอน มีความสบาย รองลงมาเป็นเรื่องความสะอาดของห้องพัก และภายในห้องพักมีการระบายอากาศที่ดี

ด้านความปลอดภัยในห้องพักในภาพรวม พบว่า การบริการด้านย่อยเรื่องความสะดวกในการเข้า-ออก ห้องพัก รองลงมาเป็นเรื่องมีกระจกประตู (ตาแมว) และโซ่คล้อง เรื่องมีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน และมีระเบียบการใช้ห้องพัก

การบริการในห้องพักได้แก่ การตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ ด้านความ สะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก ด้านความปลอดภัย พบว่า ความต้องการของลูกค้า ชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรมในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันในบริการด้านย่อย ซึ่ง ขึ้นอยู่กับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เข้าพักในห้องพักของโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก และระดับโรงแรม

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้หาพิเศษ เรื่อง “ความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรม” สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างสูงจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ อาจารย์พรมิตร กุลกาลยีนง ซึ่งสละเวลาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ จนทำให้การค้นคว้าฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ วิทยาลัยดุสิตธานี สถาบันที่ให้โอกาสของการศึกษา และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานการค้นคว้าอิสระทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบการค้นคว้าอิสระรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขข้อบกพร่อง ให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้หากขาดความร่วมมือจากผู้เคยใช้บริการในห้องพักของโรงแรมชาวไทยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ เพื่อนนักศึกษา ร่วมสถาบัน และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุน และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ฐิติรัตน์ ขุนราชฎ
นพวรรณ ทิพย์เจริญสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(10)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	9
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	29
รูปแบบการค้นคว้าศึกษา.....	29
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยด้านภูมิหลังของลูกค้า.....	32
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการต่อบริการ ในห้องพักของโรงแรม.....	36
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	39
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
สรุปผลการวิจัย.....	52
อภิปรายผลการวิจัย.....	59
ข้อเสนอแนะ.....	64

	หน้า
บทที่	
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	64
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม.....	65
บรรณานุกรม	
ประวัติผู้จัดทำ	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงการกระจายตัวการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวไทย และชาวต่างประเทศปี 2548	2
2 เปรียบเทียบจำนวนคืนพักและระยะเวลาพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศ จำแนกตามภูมิภาคปี 2547-2548	3
4.1 จำนวน และ ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	33
4.2 จำนวน และ ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามวัตถุประสงค์หลักการเข้าพักโรงแรม	35
4.3 จำนวน และ ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามระดับโรงแรมที่เคยพัก	35
4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในระดับความต้องการ ของลูกค้าที่ใช้บริการภายในห้องพักของโรงแรม	36
4.5 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามเพศ	39
4.6 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามอายุ	40
4.7 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามอาชีพ	41
4.8 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามรายได้	43
4.9 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา	44
4.10 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามสถานภาพ	45
4.11 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเข้าพักเพื่อการท่องเที่ยวของลูกค้า	46
4.12 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเข้าพักเพื่อการพักผ่อนของลูกค้า	47

	หน้า
ตารางที่	
4.13 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม	
จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเข้าพักเพื่ออบรมสัมมนาของลูกค้า.....	48
4.14 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม	
จำแนกตามระดับของโรงแรมที่ลูกค้าเข้าพัก.....	49

สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพที่	
2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	11

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ทำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก และดึงดูดเงินตราต่างประเทศ เนื่องจากมีการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทำให้เกิดรายได้ และเป็นการสร้างงานภายในประเทศให้เพิ่มขึ้น ซึ่งอุตสาหกรรมโรงแรมถือเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยเป็นอุตสาหกรรมที่มุ่งขายบริการให้แก่ นักท่องเที่ยวและนักเดินทาง โดยมุ่งบริหารงานเพื่อให้ได้กำไรคุ้มค่ากับการลงทุน

รายได้หลักของอุตสาหกรรมโรงแรม คือ การให้บริการห้องพักแก่ลูกค้า โดยปัจจุบันการเดินทางท่องเที่ยวมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวและมีการค้างคืนเพื่อใช้บริการห้องพักของโรงแรมมากขึ้นด้วย ดังนั้นห้องพักซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของ โรงแรม จึงมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจของลูกค้า ทำให้ลูกค้า กลับมาใช้บริการห้องพักของโรงแรมซ้ำอีกครั้ง ในปัจจุบันสถานที่พักแรมต่างๆ มีการขยายตัว เพิ่มขึ้น ตลอดจนมีการพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นผู้ประกอบการโรงแรมควรศึกษา แล วิเคราะห์แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาใหม่ๆในวงการห้องพักของโรงแรม เพื่อให้บริการ ของตนมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ราคาไม่แพง ที่สำคัญควรสร้างห้องพักให้มีความน่าอยู่ สะดวกสบายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

การศึกษาความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรมถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ โรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้แก่ โรงแรมให้มากขึ้นในภาวะที่มีการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมที่สูง

ตารางที่ 1

แสดงการกระจายตัวการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวไทยและชาวต่างประเทศ
ปี 2548

ภูมิภาค	นักท่องเที่ยวชาวไทย (ตุลาคม-ธันวาคม)			นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ		
	จำนวน(คน)	(%)	D (%)	จำนวน(คน)	(%)	D (%)
รวม	24,670,089*		+ 10.79	28,316,079*		- 10.68
ภาคเหนือ	3,091,570	12.53	+ 1.17	3,087,857	12.52	- 1.82
กรุงเทพมหานคร	4,535,964	18.39	+ 10.88	12,268,212	49.73	+ 4.86
ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพฯ)	3,282,451	13.31	+ 21.43	2,238,765	9.07	+ 18.74
ภาคตะวันตก	3,546,774	14.38	+ 8.83	1,163,232	4.72	- 6.95
ภาคตะวันออก	3,013,011	12.21	+ 15.69	4,586,902	18.59	+ 12.43
ภาคตะวันออกเฉียง เหนือ	4,901,525	19.87	+ 12.51	901,750	3.66	+ 22.55
ภาคใต้	2,298,794	9.32	+ 4.62	4,069,361	16.50	- 54.31

หมายเหตุ

“D” คือ ค่าความเปลี่ยนแปลงไปก็เปอร์เซ็นต์
ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ปี 2548

จากรายงานการกระจายตัวการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวไทยและชาวต่างประเทศปี 2548 ในตารางที่ 1 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในกรุงเทพมหานครในช่วงเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2548 มีจำนวน 4,535,964 คนจากนักท่องเที่ยวทั้งหมด 24,670,089 คน คิดเป็น 18.39 % และมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 12,268,212 คน จากนักท่องเที่ยวทั้งหมด 28,316,079 คน คิดเป็น 49.73 % โดยมีการกระจายตัวในเขตกรุงเทพมหานครสูงสุด

ตารางที่ 2

เปรียบเทียบจำนวนคืนพักและระยะเวลาพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
จำแนกตามภูมิภาค

หน่วย : วัน

ภูมิภาค	2548			2547			D(%)
	คืนพัก	สัดส่วน	ระยะเวลา พำนัก เฉลี่ย (วัน)	คืนพัก	สัดส่วน	ระยะเวลา พำนัก เฉลี่ย(วัน)	
รวมทั้งหมด	83,002,261	100.00	3.55	94,096,719	100.00	3.71	- 11.79
ภาคเหนือ	7,745,430	9.33	3.08	8,679,236	9.22	3.41	- 10.76
กรุงเทพมหานคร	43,070,080	51.89	3.73	37,772,940	40.15	3.44	+ 14.02
ภาคกลาง (ไม่รวม กทม.)	868,066	1.05	1.72	543,243	0.58	1.84	+ 59.79
ภาคตะวันตก	2,184,596	2.63	3.26	2,278,898	2.42	3.27	- 4.14
ภาคตะวันออก	15,468,538	18.64	3.71	13,769,697	14.63	3.71	+ 12.34
ภาคตะวันออกเฉียง เหนือ	938,691	1.13	2.87	700,437	0.74	2.95	+ 34.02
ภาคใต้	12,726,860	15.33	3.47	30,352,268	32.26	4.42	- 58.07

หมายเหตุ

“D” คือ ค่าความเปลี่ยนแปลงไปก็เปอร์เซ็นต์

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ปี 2547 - 2548

จากรายงานเปรียบเทียบจำนวนคืนพักและระยะเวลาพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำแนกตามภูมิภาคระหว่างปี พศ.2547 และ พศ.2548 ในตารางที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีการพักจำนวนคืนที่มากที่สุดในเขตกรุงเทพมหานคร โดยในปี พศ.2548 มีคืนพัก คือ 43,070,080 คืน จากคืนพักทั้งหมด 83,002,261 คืน คิดเป็น 51.89 % จากคืนพักทั้งหมด ซึ่งมีระยะเวลาพำนักเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากปี พศ.2547 ที่จำนวนคืนที่พักในเขตกรุงเทพมหานคร 37,772,940 คืน จากคืนพักทั้งหมด 94,096,719 คืน คิดเป็น 40.15 % จากคืนพักทั้งหมด เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงที่มีจุดเด่นหลายประการที่น่าสนใจ และมี

ห้องพัก ถือเป็นสินค้าหลักของโรงแรมที่เสนอให้ลูกค้าที่เข้ามาพัก ดังนั้นโรงแรมต้องทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการต่อบริการห้องพักของโรงแรม หากโรงแรมสามารถทราบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และให้ความสำคัญเกี่ยวกับห้องพัก ก็สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง ให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการห้องพัก เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโรงแรมและเพิ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการห้องพักของโรงแรมให้มากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรม
2. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ วัตถุประสงค์หลักของการเข้าพัก และระดับของโรงแรมที่เข้าพักที่ส่งผลต่อความต้องการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน
6. ลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน
7. ลูกค้ามีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวของการเข้าพักในห้องพักของโรงแรม
8. ลูกค้ามีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนของการเข้าพักในห้องพักของโรงแรม
9. ลูกค้ามีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์เพื่ออบรมสัมมนาของการเข้าพักในห้องพักของโรงแรม
10. ระดับของโรงแรมที่ลูกค้าเข้าพักแตกต่างกันจะมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน

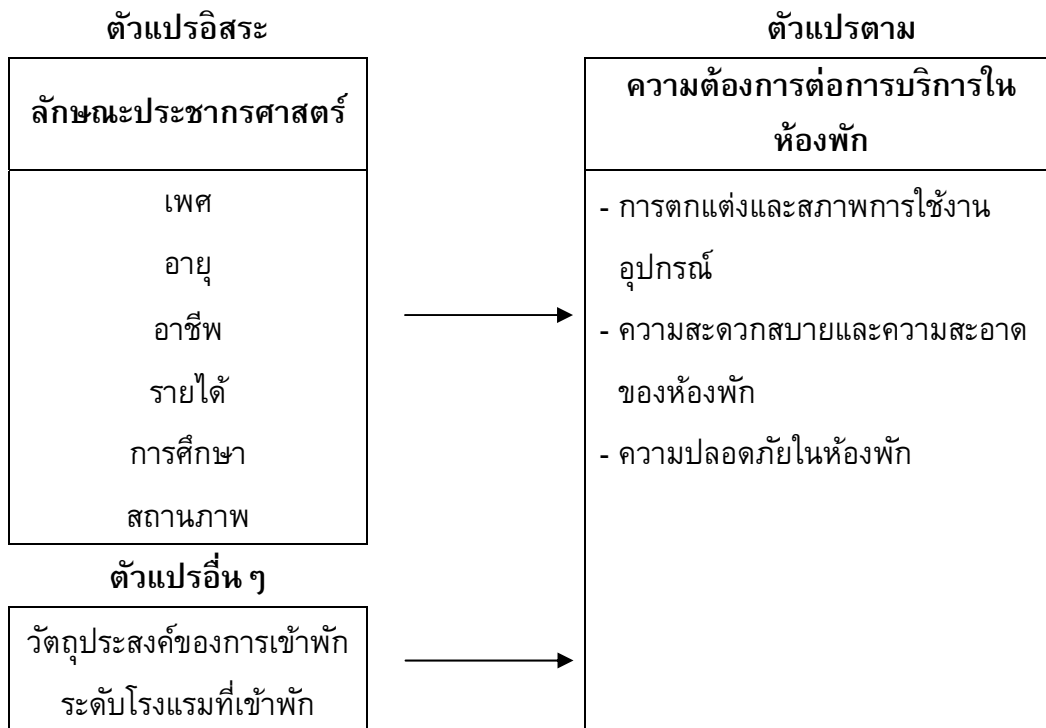
ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดช่วงเวลาและขอบเขตของการวิจัยในการเก็บข้อมูลไว้ดังนี้

1. เก็บข้อมูล ในเดือน ธันวาคม 2550
2. กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา คือ ลูกค้ำชาวไทยที่เคยพักภายในโรงแรม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้เสนอความสัมพันธ์ในรูปของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน (www.kodmhai.com) ทั้งนี้ไม่รวมถึง

(1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจองค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน

(2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

(3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2. ห้องพัก จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) ห้องชุด (Suite) หมายถึง ห้องพักที่ประกอบด้วยห้องนอนหนึ่งหรือสองห้อง ห้องรับแขก หรือห้องนั่งเล่น และอาจมีห้องสำหรับใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นรวมอยู่ด้วย เช่น ห้องสำหรับเลขานุการ เป็นต้น

(2) ห้องสามัญ หมายถึง ห้องพักอื่นๆ ที่มีใช้ห้องชุด ได้แก่ ห้องเตียงเดี่ยว ห้องเตียงคู่ และห้อง 3 เตียง เป็นต้น

3. ผู้พัก หมายถึง คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดที่ใช้บริการที่พักชั่วคราวของโรงแรม

4. ความหมายของนักท่องเที่ยว (Tourist) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้นิยามความหมายโดยแยกเป็น

(1) นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางไปโดยสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มีใช้การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารมาทางเรือสำราญแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่งก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยว และผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

(2) นักทัศนจร (Excursionist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราว ในระยะเวลาสั้นๆ ไม่ถึง 24 ชั่วโมง (ไม่ได้ค้างคืน) และเดินทางไปโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มีใช้การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้ที่โดยสารเรือสำราญทางทะเลที่พักแรมในเรือสำราญจะถูกนับว่าเป็นนักทัศนจร แต่ผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินจะไม่นับว่าเป็นนักทัศนจร

(3) ผู้มาเยือน (Visitor) ซึ่งหมายรวมถึง ผู้ที่เดินทางเข้ามาในประเทศ โดยจำแนกเป็นนักท่องเที่ยวหรือเป็นนักทัศนจรก็ได้ตามแต่จะตรงกับคุณสมบัติหรือนิยามในข้อใด

5. มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีการตกแต่งที่สวยงาม พร้อมด้วย บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร ประตูมีตาแมว และโซ่คล้องประตู ภายในมีเตียงขนาด 3 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โทรศัพท์ติดต่อกภายใน ภายในห้องมีโต๊ะ เก้าอี้ กระจกแต่งหน้า น้ำดื่ม ถังขยะ ภายในห้องน้ำมีชักโครก ผ้าเช็ดตัว และ กระดาษชำระ

6. มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีการตกแต่งที่สวยงาม พร้อมด้วย บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกปานกลาง อาทิ ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ประตู มีตาแมว และโซ่คล้องประตู ภายในมีเตียงขนาด 3 ฟุต ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจก แต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โทรศัพท์ติดต่อกภายใน ห้องน้ำชักโครก ใน ห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน และน้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดเท้า ถ ฝ้านามัย กระดาษชำระ และอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ตามสมควร เช่น รুমเซอร์วิส, ห้องอาหาร, ห้อง ประชุมพร้อมอุปกรณ์, ห้องน้ำสาธารณะ และห้องน้ำคนพิการ

7. มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีการตกแต่งที่สวยงาม พร้อมด้วย บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องพักมาตรฐานซึ่งกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ภายในมี เตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไปที่มีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่อง รายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กาต้มน้ำร้อนพร้อมชา กาแฟ ชุดชงตรงเท่า ถูซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ โทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกล / ต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำที่มีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับ 3 ดาว คือ foam bath แชมพู ผ้าเช็ดมือ sewing kit ไดรเป่า ผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด มีห้องชุดให้บริการ 2 แบบ นอกจากนั้นยังมีห้องอาหาร ห้องออก กำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 5 ชนิด ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ business center ห้อง ประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 2 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คและอุปกรณ์ด้านความ ปลอดภัย

8. มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว หมายถึง มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ได้รับการ ดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 30 ตารางเมตร พร้อมเตียงสะอาตขนาดไม่ น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป ซึ่งมีรายการให้ชมมากกว่า 12 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ และอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ครบครัน ห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขาภัณฑ์สะอาด สวยงาม เครื่องใช้ครบถ้วน พร้อมเครื่องชงน้ำหนัก และโทรศัพท์ฟวางอยู่ภายใน นอกจากนั้นยังมีห้องชุดให้ เลือกรับบริการถึง 3 แบบ ห้องอาหารซึ่งให้บริการทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ ห้องออกกำลัง ภายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากุสซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มี

9. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ปัจจัยที่เป็นการเอื้อประโยชน์แก่ให้ร่างกายของแต่ละบุคคล (ศิริพันธ์ุ รักเรียนรบ, 2547, หน้า 5)

10. การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจต่อบุคคลหรือผู้รับบริการที่มีความต้องการจะใช้บริการนั้นๆ (ศิริพันธ์ุ รักเรียนรบ, 2547, หน้า 5)

11. การเดินทาง หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง (ศิริพันธ์ุ รักเรียนรบ, 2547, หน้า 5)

12. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ประสิทธิภาพของสินค้าและบริการ กับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ โดยถ้าผลที่ได้รับจากการบริการตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (พัชรินทร์ สุวรรณชาติ, 2542, หน้า5)

13. การรักษาความสะอาด หมายถึง การดูแลและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสะอาดภายในห้องพัก ซึ่งได้แก่ เตียง โต๊ะ ตู้เสื้อผ้า ชั้นวางของ ห้องน้ำ อ่างอาบน้ำ เป็นต้น รวมถึงการดูแลผ้าทอประเภทที่ใช้ในห้องพัก ได้แก่ ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูโต๊ะ ผ้า màn เป็นต้น (โสภภาพรรณ อมตะเดชะ, 2546, หน้า5)

14. ความสะดวกสบาย หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสบายของห้องพักให้แก่แขกผู้พักอาศัย มีความเตรียมพร้อมในการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้แก่แขกผู้พักอาศัยอย่างครบครัน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ เครื่องปรับอากาศ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (โสภภาพรรณ อมตะเดชะ, 2546, หน้า5)

15. การรักษาความปลอดภัย หมายถึงการดูแล ป้องกันอันตรายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้องพักโดยตรง ได้แก่ การดูแลพื้นห้องน้ำ พื้นห้องพักไม่ให้ลื่น ดูแลความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องใช้ไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อแขกผู้เข้าพักในโรงแรม นอกจากนี้ยังหมายถึง การสอดส่องดูแล ช่วยเป็นหูเป็นตา ความผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในห้องพัก เช่น เศษบุหรี่ วัตถุมีคม หรือแม้แต่พฤติกรรมของแขกผู้พักอาศัยว่าเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการก่ออาชญากรรมหรือไม่ อันเป็นการป้องกันความเสียหายและอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ (โสภภาพรรณ อมตะเดชะ, 2546, หน้า5)

16. ความต้องการ หมายถึง ความต้องการต่อการบริการภายในห้องพักที่ ลูกค้ายาคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการห้องพักของโรงแรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานทางการศึกษาแก่ผู้ที่สนใจต้องการศึกษาปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ต่อความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรม
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการโรงแรม นำไปพัฒนาการบริการด้านห้องพัก ที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจต่อไป
3. เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรม หรือผู้ที่ต้องการประกอบธุรกิจด้านโรงแรม สามารถนำผลการวิจัยไปวางแผนการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรมทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในรายละเอียดของผลงานการศึกษาเรื่องความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ค้นคว้าจากตำราทางวิชาการ เอกสาร วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผลงานทางวิชาการแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการ โดยสามารถประมวลแนวคิดของเนื้อหาได้ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรม
4. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการ (Need Theories)

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

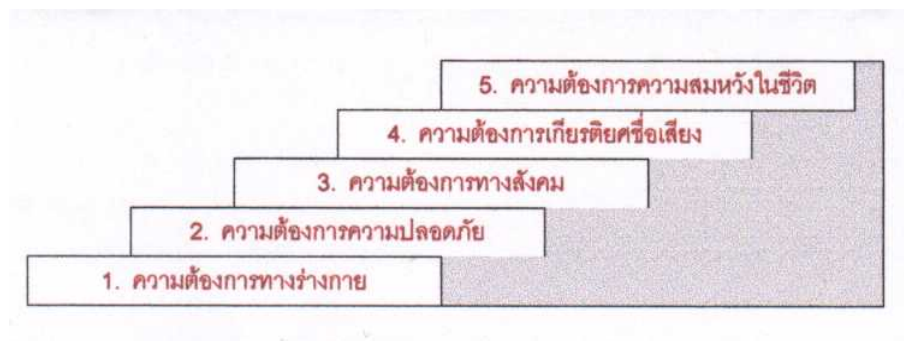
เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์ เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มีสามประการคือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่ใช่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูง เพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้ โดยภาพ ดังนี้



ภาพ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ “Service” มีการให้คำจำกัดความไว้หลายท่าน ซึ่งในปัจจุบันคำนี้ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวงการธุรกิจในปัจจุบันเป็นอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่าเป็นกลยุทธ์สร้างความ เป็นเลิศทางธุรกิจ นักวิชาการด้านการตลาดหลายท่านได้แสดงความคิดเห็นและให้คำจำกัดความที่คล้ายคลึงกัน จากการศึกษางานวิจัยของวัชร วัชรเสถียร เรื่อง ศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการด้านผู้ให้บริการศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความเห็นไว้ดังนี้ การบริการเชิงพาณิชย์ หรือ การบริการที่มุ่งผลกำไร ในธุรกิจเช่น การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยของสายัณห์ ตรีอุดม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบุคลากรในสวนงานสนับสนุนทางการศึกษา กรณีศึกษา : วิทยาลัยอาชีวศึกษาบ้านแพ้ว ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านให้ความเห็นเรื่องการให้บริการ ไว้ดังนี้

ธีรเดช รุ่งมงคล (2542) ได้ให้ความเห็นว่า การบริการ (service) เป็นอะไรก็ได้ซึ่งเป็นสิ่งที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้กิจกรรมประเภทนั้น ๆ โดยทั่วไปจะเป็นการให้ความสะดวกสบาย ให้ความพึงพอใจกับคน (human) ซึ่งอยู่ในลักษณะของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ (consumers) ที่มีความต้องการ (needs) จะใช้บริการนั้น ๆ

Millett (1954) ให้ความเห็นเรื่องความพึงพอใจของการให้บริการ ไว้ดังนี้ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จากการศึกษางานวิจัยของวิไลพรรณ รัตนรักษิตยา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของโรงแรมรอยัลปริ้นเซส นครราชสีมา ได้ให้ความเห็นเรื่องการบริการดังนี้ การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะในตัวเองที่จับต้อง ไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้า และมีนักวิจัยหลายท่านให้ความเห็นเรื่องการให้บริการ ไว้ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายดังกล่าวเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อฝ่ายเกิดความพึงพอใจ

Penchansky & Thomas (2538) ให้ความเห็นเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ

กล่าวโดยสรุปการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ หรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคลากรหรือองค์กร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และตรงตามความต้องการ ซึ่งทั้งหมดนี้จะทำให้บุคคลที่ได้รับการบริการรู้สึกประทับใจ

ลักษณะของผู้ให้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยของทองคำ ลาภิกานนท์ (2538) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองแขม ได้ให้ความเห็นเรื่องการให้บริการ ว่าการจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน และมีนักวิจัยได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมดังนี้

เกตุศิริ เจริญวิศาล (2542) ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านให้ความเห็นเรื่องการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมบริการว่า การให้บริการแก่ลูกค้า (Customer Service) เป็นเรื่องที่ควบคุมยากที่สุด ถึงแม้ว่านโยบายของโรงแรมจะให้ความสำคัญก็ตาม การให้บริการเปรียบเสมือนเป็นตัวสินค้า คุณภาพจึงขึ้นอยู่กับตัวของมนุษย์ในฐานะผู้ให้บริการ สิ่งนี้เองเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการแข่งขันโรงแรมใดก็ตามที่เสนอการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า โรงแรมนั้นก็คือโรงแรมที่ดีที่สุดในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกัน

กล่าวโดยสรุปการให้บริการ คือการที่เอื้ออำนวยความสะดวกสบาย และคอยแก้กฏปฏิบัติรับใช้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ลูกค้าที่มาใช้บริการ

ลักษณะของงานบริการ

จากการศึกษางานวิจัยของรัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ให้ความเห็นเรื่องการให้บริการดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่สามารถกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับลูกค้าว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานได้ล่วงหน้า การจะเข้ามาใช้บริการหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองทันที ลูกค้าต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อถึงกำหนดนัดหมายเวลาใด ควรจะตรงตามกำหนดเวลานั้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรม

จากการศึกษางานวิจัยของขจิต กอบเดช (2535) ได้ให้ความเห็นเรื่องอุตสาหกรรมโรงแรมไว้ดังนี้

อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industrial) คือ อุตสาหกรรมที่ดำเนินธุรกิจแบบที่มีสถานที่ประกอบการจัดตั้ง เพื่อรับสินจ้างสำหรับผู้เดินทางหรือบุคคลที่เสาะแสวงหาที่พักจัดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อบริการผู้เดินทางอย่างมีระบบแบบแผนที่ดี มีมาตรการในการควบคุมตามมาตรฐานและขอบข่ายของบริการนั้นๆ ด้วยเหตุนี้สามารถกล่าวได้ว่า อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่มุ่งขายบริการให้แก่นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทางโดยมุ่งบริหารงานเพื่อให้ได้กำไร คุ้มค่ากับการบริหารงานที่ลงทุนไป ผลผลิตที่ได้จากการบริหารงานของโรงแรมนั้น สามารถแบ่งออกเป็นงานบริการ เช่น บริการให้เช่าห้องพัก ห้องจัดเลี้ยงต่าง ๆ บริการการใช้ห้องโถง ห้องรับแขก บริการจัดประชุม-สัมมนา สระว่ายน้ำ ศูนย์ฟิตเนส เป็นต้น และมีนักวิจัยได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมดังนี้

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2539) ได้ให้คำจำกัดความเรื่องพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ในมาตรา 3 ว่า โรงแรม หมายถึง บรรดาสถานทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคน

“... มาตรา 25 เคหะสถานใดใช้ในบ้านพัก กล่าวคือ ใช้เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่พึงประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ชั่วระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งเดือน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใดๆ แก่ผู้มาพักเป็นปกติธุระหรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความแห่งพระราชบัญญัตินี้ ...”

ความสะอาดสบาย หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสบายของห้องพักให้แก่แขกผู้พักอาศัย มีความเตรียมพร้อมในการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้แก่แขกผู้พักอาศัย อย่างครบครัน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ เครื่องปรับอากาศ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (โสภภาพรรณ อมตะเดชะ, 2546, หน้า5)

การรักษาความสะอาด หมายถึง การดูแลและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสะอาดภายในห้องพัก ซึ่งได้แก่ เติง โต๊ะ ตู้เสื้อผ้า ชั้นวางของ ห้องน้ำ อ่างอาบน้ำ เป็นต้น รวมถึงการดูแลผ้าทุกประเภทที่ใช้ในห้องพัก ได้แก่ ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูโต๊ะ ผ้าม่าน เป็นต้น (โสภภาพรรณ อมตะเดชะ, 2546, หน้า5)

การรักษาความปลอดภัย หมายถึง การดูแล ป้องกันอันตรายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้องพัก โดยตรง ได้แก่ การดูแลพื้นห้องน้ำ พื้นห้องพักไม่ให้ลื่น ดูแลความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องใช้ไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อแขกผู้เข้าพักในโรงแรม นอกจากนี้ยังหมายถึง การสอดส่องดูแล ช่วยเป็นหูเป็นตา ความผิดปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในห้องพัก เช่น เศษบุหรี่ยัดตุ้ม หรือแม้แต่พฤติกรรมของแขกผู้พักอาศัยว่าเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการก่ออาชญากรรมหรือไม่ อันเป็นการป้องกันความเสียหายและอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ (โสภภาพรรณ อมตะเดชะ, 2546, หน้า 5)

การแบ่งประเภทโรงแรม

โรงแรม เป็นที่พักที่เปิดให้บริการแก่บุคคลใดก็ตามเข้าพักเป็นการชั่วคราว ความหลากหลายของกิจการโรงแรม เช่น วัตถุประสงค์การตั้งโรงแรม ที่ตั้งโรงแรม การให้บริการประเภทแขก เป็นต้น เป็นปัจจัยสำคัญในการแบ่งประเภทโรงแรม ทั้งนี้ แบ่งกลุ่มโรงแรม ตามมาตรฐานการบริการ กลุ่มเป้าหมายทางการตลาด ขนาดโรงแรม ลักษณะการบริหารงานของเจ้าของโรงแรม ดังนี้

การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาด

วิธีการจัดกลุ่มตามขนาด นิยมจัดกลุ่มโรงแรมเป็น 4 กลุ่ม ตามจำนวนห้องพักที่มีจำนวน มากหรือน้อยกว่ากัน คือ

1. ต่ำกว่า 150 ห้อง
2. ระหว่าง 150 – 299 ห้อง
3. ระหว่าง 300 – 600 ห้อง
4. มากกว่า 600 ห้อง ขึ้นไป

การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด

โรงแรมต้องกำหนดเป้าหมายว่าจะขายให้แก่แขกประเภทใด มาจากที่ไหน ซึ่ง จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ ด้านการตลาดเข้ามาช่วยในการกำหนดเป้าหมาย ปัจจุบันแนวโน้มของการ กำหนดกลุ่มเป้าหมายจะเจาะจง กลุ่มย่อยจากตลาดที่อยู่ภายในกลุ่มเป้าหมายใหญ่มากขึ้น และ พยายามปรับบริการของตนให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายย่อยนั้น การแบ่งประเภทของโรงแรมตาม กลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. โรงแรมประเภทธุรกิจ (commercial hotels) โรงแรมประเภทนี้จะตั้งอยู่ในตัวเมือง หรือ เขตที่มีร้านค้าหรือบริษัทตั้งอยู่หนาแน่น ซึ่งสะดวกต่อการติดต่อของนักธุรกิจ ส่วนใหญ่จะมีบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภคต่างๆ ครบครัน เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ คอฟฟี่ช็อป ห้องอาหาร ร้านค้า หรือสถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น มุ่งขายบริการให้แก่นักธุรกิจเป็นหลัก

2. โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (resort hotels) โรงแรมประเภทนี้เหมาะสำหรับการไปเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจ ไม่ว่าจะเป็นวันหยุดช่วงสั้น ช่วงยาว หรือวันหยุดพักผ่อนประจำปีก็ตาม เนื่องจาก โรงแรมมีการออกแบบมาเพื่อสร้างบรรยากาศของการพักผ่อนอย่างแท้จริง

3. โรงแรมประเภทพักอาศัย (residential hotels) โรงแรมประเภทนี้ เป็นประเภทที่ให้เช่า พักช่วงยาวแก่แขกที่ส่วนใหญ่มาพักลำพัง ซึ่งจะมีบริการต่างๆ จำกัดกว่าโรงแรมทั่ว ๆ ไป ซึ่งใน ระยะหลังมีความนิยมลดลงเนื่องจากมีที่อยู่อาศัยประเภท คอนโดมิเนียม และโรงแรมแบบห้องชุด เข้ามาแทนที่

4. โรงแรมประเภทห้องชุด (suit hotels) โรงแรมประเภทนี้ เป็นโรงแรมที่ได้รับการพัฒนา ใหม่สุด มีห้องพักเป็นชุดล้วน ๆ คือ มีห้องรับแขกแยกออกจากห้องนอน บางแห่งก็มีห้องครัวเล็ก ๆ ให้กลุ่มคนที่กำลังเปลี่ยนที่อยู่หรือกำลังย้ายบ้านมักจะเข้าไปพักที่โรงแรมนี้ เนื่องจากมีความ สะดวกสบาย

5. โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (airport hotels) ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ใกล้ท่าอากาศยานโดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ ผู้ที่เข้าพักในโรงแรมนี้ส่วนใหญ่มักจะ พลาดเที่ยวบิน หรือเที่ยวบินได้รับการยกเลิก เครื่องบินมีปัญหาขัดข้อง ต้องเลื่อนกำหนดออก เป็นต้น

6. โรงแรมประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้า (bed and breakfast hotels: B&B) โรงแรมประเภทนี้ได้รับการดัดแปลงมาจากบ้านหรืออาคารขนาดเล็ก ซึ่งจะมีจำนวนห้องพักเพียงไม่กี่ห้อง เจ้าของสถานที่มักจะเป็นผู้ให้บริการต่าง ๆ ด้วยตนเอง ดังนั้นราคาที่พักราคาจึงค่อนข้างถูก

7. โรงแรมกาสิโน (casino hotels) โรงแรมประเภทกาสิโนส่วนใหญ่เป็นโรงแรมที่มีความหรูหรา ดึงดูดลูกค้าด้วยการให้บริการด้านการพนันและการบันเทิงเป็นหลัก ส่วนใหญ่จะมีห้องพักพิเศษต่าง ๆ และการแสดงฟลอร์โชว์ชั้นดี บางแห่งเปิดวันละ 24 ชั่วโมง 365 วันโดยไม่มีวันหยุด

8. โรงแรมประเภทแบ่งเวลาและประเภทคอนโดมิเนียม (time-share and condominium hotels) เป็นโรงแรมที่มีลักษณะของการซื้อความเป็นเจ้าของห้องพักระยะเวลาหนึ่ง ปกติมีระยะเวลา 1 หรือ 2 สัปดาห์ ในช่วงเวลาดังกล่าว ผู้ที่เป็นเจ้าของจะมีสิทธิ์ครอบครองห้องพักของตน ส่วนใหญ่เป็นห้องพักคอนโดมิเนียม และเจ้าของห้องสามารถนำห้องของตนให้ผู้อื่นเช่าได้ โดยผ่านบริษัทที่บริหารโรงแรมนั้นอยู่ ทั้งนี้การบริการก็จะเหมือนโรงแรมทั่วไปนั่นเอง ขณะเดียวกัน โรงแรมแบบคอนโดมิเนียมก็มีความคล้ายคลึงกันกับประเภทแบ่งเวลา จะต่างกันที่สภาพความเป็นเจ้าของ คือแบบคอนโดมิเนียมจะมีเจ้าของคนเดียว ขณะที่แบบแบ่งเวลามีเจ้าของหลายคน เจ้าของห้องจะได้รายได้จากค่าเช่าห้องพักนั่นเอง

9. โรงแรมเพื่อการประชุม (convention hotels) โรงแรมประเภทนี้กำลังเป็นที่นิยมและกำลังเติบโต ซึ่งโดยทั่วไปโรงแรมประเภทนี้จะมีขนาดใหญ่กว่าโรงแรมทั่วไป เพื่อรองรับการให้บริการสำหรับการประชุมขนาดใหญ่ที่มีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนมาก ปกติโรงแรมประเภทนี้จะมีห้องนิทรรศการ ห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก อีกจำนวนมาก มีบริการห้องอาหาร เครื่องอำนวยความสะดวกสบายแก่นักธุรกิจ เช่น บริการเลขานุการ การแปลเอกสาร ส่งโทรสาร เป็นต้น โดยทั่วไปกลุ่มลูกค้าเป็น สมาคม สโมสร และบริษัทต่าง ๆ ที่จัดประชุมหรือสัมมนาเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีหลายระดับ ทั้งระดับภูมิภาค และระดับประเทศ

10. ศูนย์การประชุม (conference centers) ปัจจุบันมักมีบริการด้านที่พักให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมด้วย โดยทั่วไปจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในการประชุม มักตั้งอยู่นอกเมืองและมีบริการด้านบันเทิงต่าง ๆ ให้ด้วย แต่มีไม่มากเหมือนกับโรงแรมทั่วไป เนื่องจากเน้นการประชุมมากกว่า ซึ่งในส่วนของการบริการก็มักจะคิดราคาแบบเหมารวม

11. ที่พักประเภทอื่น ๆ นอกจากโรงแรมประเภทต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ในต่างประเทศมีธุรกิจดำเนินที่พักอาศัยประเภทอื่น ๆ อีกด้วย เช่น พื้นที่สำหรับตั้งแคมป์ (camp ground) สวนสาธารณะสำหรับจอดรถพักรถคัน (vehicle parks) ซึ่งแต่ละแบบมีผลกระทบต่อรายได้โรงแรมที่อยู่ใกล้เคียง เนื่องจากมีบรรยากาศดี เพราะอยู่ในสวนสาธารณะและมีราคาถูก

4. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งกระทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด จากกิจการงานประจำ โดยปกติการท่องเที่ยวจะหมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยไม่คำนึงว่าระยะทางนั้นจะใกล้หรือไกล และการเดินทางนั้นจะมีการค้างแรมหรือไม่

1. เดินทางจากที่อยู่ปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวแต่ไม่ใช่ไปตั้งรกรากอยู่ประจำ (temporary)
2. การเดินทางนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ หรือความพึงพอใจของผู้เดินทางเอง ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ (voluntary)
3. เป็นการเดินทางที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเข้ามาหารายได้ แต่มาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ หรือเข้ามาเพื่อการศึกษาขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม หรือเข้ามาเพื่อประชุมสัมมนา

องค์การสหประชาชาติได้ให้คำนิยามของการท่องเที่ยวไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการคือ 1.) ต้องมีการเดินทาง 2.) ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ประสงค์จะไปเยี่ยมเยือน และ 3.) ต้องมีจุดมุ่งหมายของการเดินทางสำหรับจุดมุ่งหมายของการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวต้องมีใช้เพื่อการประกอบอาชีพ และไปอยู่ประจำ แต่เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่างต่อไปนี้ (โครงการศึกษาวิจัยจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันดำรงราชานุภาพกระทรวงมหาดไทย 2541, หน้า 1)

1. เพื่อพักผ่อนในวันหยุด
2. เพื่อวัฒนธรรมหรือศาสนา
3. เพื่อการศึกษา
4. เพื่อการกีฬาและบันเทิง
5. เพื่อชมประวัติศาสตร์และความสนใจพิเศษ
6. เพื่องานอดิเรก
7. เพื่อเยี่ยมเยือนญาติมิตร
8. เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ
9. เพื่อเข้าร่วมประชุมหรือสัมมนา

จากการศึกษางานวิจัยของ กรุณา เดชาติวงศ์ ณ ออยุธยา (2537) ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายศัพท์ “การท่องเที่ยว” (tourism) ไว้ว่าเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างขวาง เพราะมีได้หมายความแต่เฉพาะเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิง เริงรมย์ดังที่คนส่วนมากเข้าใจกัน การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อการกีฬา เพื่อการติดต่อธุรกิจ ตลอดจนการเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง นับว่าเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น

การท่องเที่ยวเป็นการนันทนาการ (recreation) รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่าง (Leisure time) ที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่ง ที่มีจุดหมายถึงที่อยู่อาศัย ไปยังอีกที่หนึ่งที่อยู่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม ด้านการปฏิสัมพันธ์ และด้านสถานะหรือเกียรติคุณ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2542, หน้า 2-5)

จากการศึกษางานวิจัยของ มล.ตุ้ย ชุมสาย (2527) ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านให้คำจำกัดความเรื่องการท่องเที่ยวได้ดังนี้ การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึงเป็นความสัมพันธ์เบ็ดเสร็จ และปรากฏการณ์ทั้งหลาย ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยอยู่อย่างชั่วคราวของคนต่างถิ่นที่พักอยู่ ทั้งนี้มีเงื่อนไขมิใช่เป็นการตั้งหลักฐานเพื่อประกอบอาชีพ เป็นการชั่วคราว หรือถาวรทำให้เกิดผลกำไร

1. สิ่งดึงดูดใจ (attraction) สิ่งดึงดูดใจเกิดจากการที่มนุษย์มีประสาทสัมผัสที่ดีเยี่ยมเป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นให้มนุษย์เกิดการรับรู้ในแหล่งท่องเที่ยว ประกอบกับในปัจจุบันมีความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ได้พัฒนาให้เกิดความก้าวหน้าทางการขนส่ง การสื่อสาร สื่อมวลชนและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญให้มนุษย์เกิดการรับรู้และต้องการท่องเที่ยวมากขึ้น สิ่งดึงดูดใจในด้านการท่องเที่ยว มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติทุก ๆ พื้นที่ มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามประทับใจ ซึ่งเกิดจากลักษณะของธรรมชาติ เช่น อ่าว แหลม เกาะ หน้าผา โขดหิน ภูมิอากาศ และความสวยงามตามธรรมชาติ ฯลฯ สภาพธรรมชาติเหล่านี้เป็นสิ่งดึงดูดใจให้มนุษย์เดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายใต้เงื่อนไขของแหล่งท่องเที่ยวอาจเกิดขึ้นได้ 2 ประการคือ สถานที่น่าสนใจ และเหตุการณ์น่าสนใจ ในบางฤดูกาลจะมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับประเพณี วัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น กิจกรรมนั้นก็กลายเป็นเหตุการณ์ที่น่าสนใจดึงดูดคนมาท่องเที่ยว

ภูมิอากาศ เป็นสิ่งดึงดูดใจอย่างหนึ่งในการท่องเที่ยว และเป็นมนต์ขลังเกิดความประทับใจ และกลับไปเยือนอีกครั้ง

ที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว ถ้าที่ตั้งห่างไกล และขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าไปถึง ความต้องการเดินทางของประชาชนก็ลดน้อยลง แม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวจะมีความประทับใจก็ตาม

1.2 วัฒนธรรม วัฒนธรรมแต่ละพื้นที่ คือ วิถีชีวิตของคนในเขตพื้นที่นั้น ๆ อาจเหมือนกัน หรือแตกต่างกัน วัฒนธรรมอาจแสดงออกในรูปแบบของศาสนา สถานที่ สำคัญทางประวัติศาสตร์วิถีชีวิตของประชาชน จารีตประเพณี ทั้งอดีตและปัจจุบัน

1.3 ชาติพันธุ์ เหตุผลอย่างหนึ่งในการเดินทางท่องเที่ยวของประชาชนก็เพื่อต้องการเยี่ยมเพื่อน และญาติมิตร คนมีความต้องการที่จะกลับไปเยี่ยมเยียนแผ่นดินของตนเอง ในระยะแรกก็ต้องการเยี่ยมญาติ การกระทำดังกล่าวแล้วในช่วงอายุคนต่อมา เมื่อญาติมิตร ห่างเหินออกไป ก็กลายเป็นประเพณีในการเดินทางมาเยี่ยมบ้านเกิดของบรรพบุรุษ เช่นเดียวกับคนจีนในประเทศไทย ต้องการเดินทางไปเมืองจีน เหตุผลอย่างหนึ่งคือ ต้องการเยี่ยมเยียนมาตุภูมิเดิม

1.4 แหล่งบันเทิง นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ก็เพราะมีแหล่งบันเทิง สำหรับพักผ่อนหย่อนใจจัดไว้ให้ แหล่งบันเทิง มีใช้หมายถึง สถานเริงรมย์ ยามราตรีเพียงอย่างเดียว แต่อาจหมายถึง สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สนามกีฬา ฯลฯ แหล่งบันเทิงที่ดีควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้นด้วย มิใช่เป็นฝ่ายนั่งชมเพียงอย่างเดียว เช่น ให้ร่วมกิจกรรมกับการแสดงของสัตว์ซึ่งจัดขึ้นในสวนสัตว์ ซึ่งพิจารณาแล้วว่าปลอดภัย

2. สิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวได้นำประชาชนไปยังแหล่งท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวไปถึงสถานที่ดังกล่าวแล้ว จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการอำนวยความสะดวก และบริการต่าง ๆ เพราะฉะนั้นนักท่องเที่ยวยามเดินทางห่างไกลจากบ้าน ต้องการสิ่งจำเป็นหลายอย่างในการตอบสนองความต้องการของชีวิต สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการท่องเที่ยวมี 4 ประการคือ

2.1 ที่พัก (lodging) เป็นสิ่งสำคัญในเดินทาง นักท่องเที่ยวอาจพักกับญาติ หรือเพื่อน แต่อีกส่วนหนึ่งก็ต้องการที่พักซึ่งต้องเช่าอาศัยอยู่ชั่วคราวในแหล่งท่องเที่ยว

2.2 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวจะใช้จ่ายเป็นค่าอาหาร และเครื่องดื่มมากกว่าปกติ เมื่อเดินทางท่องเที่ยว การจัดอาหารในแหล่งท่องเที่ยว ต้องมีทั้งอาหารประจำชาติของนักท่องเที่ยวและอาหารท้องถิ่น เพราะอาหารทั้งสองประเภทเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ ในปัจจุบัน ธุรกิจร้านอาหารได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่น

2.3 สถานบริการ เช่น ร้ายขายของที่ระลึก ร้านซักรีด สถานที่นันทนาการ ฯลฯ เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวต้องจัดขึ้นให้เพียงพอับความต้องการ การลงทุนกิจกรรมด้านนันทนาการบางอย่างก็ลงทุนไม่มากนัก จึงนับว่าเป็นการสร้างงานและการกระจายรายได้อย่างหนึ่งให้แก่บุคคลในท้องถิ่นในด้านร้านขายของที่ระลึก นอกจากเป็นการฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมแล้ว ยังเป็นการสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นแก่ประเทศชาติด้วย

2.4 ปัจจัยพื้นฐานทางการท่องเที่ยว (infrastructure) ที่สำคัญได้แก่ ระบบการสื่อสาร การคมนาคม สาธารณูปโภค ในแหล่งท่องเที่ยวมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพราะทำให้เกิดความสะดวกในการจองที่พัก การติดต่อกับครอบครัว ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความเพลิดเพลินในการพักผ่อน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความประทับใจในการท่องเที่ยว นอกจากอำนวยความสะดวกสบาย

3. การขนส่ง (transportation) การท่องเที่ยวเกิดจากการที่ประชาชนต้องการเดินทางไปสู่สถานที่ซึ่งมีความแตกต่างในด้านวัฒนธรรม ภูมิอากาศ ภูมิประเทศ เพื่อสัมผัสสิ่งที่แปลกออกไปจากประสบการณ์เดิม ดังนั้น การขนส่งจึงเป็นสิ่งสำคัญในการนำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย และปลอดภัย การเดินทางของประชาชน มิได้วัดในรูปแบบของระยะทาง แต่วัดด้วยเวลาของการเดินทางถึง แม้ว่าระยะทางจะไกล แต่ถ้าประหยัดเวลาในการเดินทาง ประชาชนก็พร้อมที่จะเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว

4. การต้อนรับ (hospitality) เป็นสิ่งสำคัญมาก ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวที่ต้องการกลับไปยังสถานที่เดิมเกิดจากความประทับใจในการต้อนรับของประชาชน หรือพนักงานบริการในพื้นที่มากกว่าสภาพธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จาร์ลักษ์ณ์ งามลักษณ์ (2540) ได้ศึกษา ปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักโรงแรมได้แก่ ติดต่อมาที่โรงแรมโดยตรง การส่งเสริมการตลาดของโรงแรม แต่ส่วนมากที่ใช้ในการตัดสินใจเข้าพัก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ของโรงแรม สื่อโฆษณา การส่งเสริมการขายที่ใช้มากที่สุด คือ การลดราคาห้องพัก สำหรับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรม ได้แก่ ทำเลที่ตั้งไปมาสะดวก ความปลอดภัย พนักงานให้บริการดี สถานที่จอดรถ ปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ความปลอดภัย ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ราคาห้องพัก ราคาอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับปัญหาในการเข้าใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่พบมากที่สุด ได้แก่ ราคาห้องพักไม่แน่นอน รองลงมา ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ราคาห้องพักสูง ราคาอาหารและเครื่องดื่มสูงตามลำดับ

พัชรินทร์ สุวรรณชาติ (2542) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนาสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อบริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา ในระดับปานกลาง และสภาพพื้นฐานส่วนบุคคลทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ อาชีพและระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สำหรับ เพศ อายุ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจโดยไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนาที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาในเรื่องที่จอดรถมีจำนวนไม่พอ ไม่มีร่มเงาบังแดด ปัญหาของสภาพภายในห้องพักและห้องประชุมสัมมนา สภาพการตกแต่ง แสงสว่าง สิ่งอำนวยความสะดวก และความเหมาะสมของ

วิไลพรรณ รัตนรักษัตติยา (2545) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของ โรงแรมรอยัลปริ๊นเซส นครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ลูกค้าในระดับสูง สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ระบบการให้บริการ สำหรับจุดด้อย คือพนักงานผู้ให้บริการที่พบว่าพนักงานยังขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้อง

ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียน (2542) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าถึงการให้บริการของ โรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการโรงแรมลายทองในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือกระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านระบบการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ ประสบการณ์ในการใช้บริการและวัตถุประสงค์หลัก ในการเข้ามาใช้บริการ และที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการโรงแรม ได้แก่ ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสาร ความถี่ในการมาใช้บริการ

พรชัย สังข์สังวาลย์ (2547) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการของ โรงแรมโนโวเทล โลตัส กรุงเทพฯ ผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้, ตำแหน่งหน้าที่การงาน, ลักษณะของการเข้าพัก และวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก มีความพึงพอใจก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการ ต่อการให้บริการของโรงแรมโนโวเทล โลตัส กรุงเทพฯ ในกลยุทธ์ส่วนผสมการตลาด ทางด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความพึงพอใจก่อนใช้บริการ ระหว่าง ใช้บริการ และ หลังใช้บริการ ต่อการให้บริการของโรงแรมโนโวเทล โลตัส กรุงเทพฯ ในกลยุทธ์ ส่วนผสมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจหลังใช้ บริการต่อการให้บริการของโรงแรมโนโวเทล โลตัส กรุงเทพฯ ในกลยุทธ์ส่วนผสมการตลาดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพ็ญศรี เจริญวานิช และสมจิตร จีงสงวนพรสุข (2540) ได้ศึกษา การบริการของโรงแรมต่อ ผู้ใช้บริการ ศึกษาเปรียบเทียบโรงแรมในประเทศ (หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว (เวียงจันทน์) ได้ผลการวิจัยที่สำคัญดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมต่อผู้ให้บริการ พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมที่ หนองคายและเวียงจันทน์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บริการด้านห้องพัก ห้องอาหาร และสถานบันเทิง และการมาใช้บริการในช่วงของปี และช่วงเดือนที่ไม่แน่นอน แต่นิยมมาใช้บริการในวันสุดสัปดาห์

2. มูลเหตุจูงใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม พบว่ามูลเหตุจูงใจในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทร์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย บรรยากาศดีราคาเหมาะสม และมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคล้ายคลึงกัน คือให้ความสำคัญมากในเรื่องบรรยากาศภายใน การบริการดี พนักงานกริยาวาจาสุภาพ และระบบความปลอดภัยแต่การตัดสินใจใช้บริการโรงแรมเวียงจันทร์ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยมากกว่า

3. เปรียบเทียบการใช้บริการและระดับความพอใจในการใช้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน มีการใช้บริการคล้ายคลึงกัน คือ ห้องพัก ห้องอาหาร กลุ่มผู้ให้บริการมีอาชีพที่คล้ายคลึงกัน แต่กลุ่มผู้บริการโรงแรมแตกต่างกัน โดยโรงแรมหนองคายผู้บริการเป็นชาวไทยส่วนโรงแรมเวียงจันทร์เป็นชาวต่างประเทศที่ไม่ใช่ชาวลาว และเมื่อเปรียบเทียบและมีความพอใจใช้บริการที่หนองคายมากกว่าที่เวียงจันทร์ โดยเฉพาะเรื่องบรรยากาศทำเลที่ตั้งและความปลอดภัย

กัมปนาท ผุดผ่อง (2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุย ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีต่อการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุยซึ่งมีการศึกษาใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านห้องพักและสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ และด้านความเหมาะสมของราคาและบริการซึ่งผลรวมของการศึกษาอยู่ในระดับพอใจในทุกด้าน และในแต่ละด้านก็ยังมีค่าระดับความพึงพอใจของหัวข้อย่อยที่ทำการศึกษาที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เช่น ในด้านพนักงาน ในหัวข้อความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความสุภาพอ่อนโยน แต่ในบางด้าน เช่น ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย ในหัวข้อทางหนีไฟฉุกเฉิน ก็อยู่ในระดับที่ไม่พึงพอใจซึ่งทุกด้านที่ทำการศึกษานี้จะสามารถเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุยต่อไป

ด้านห้องพักและสิ่งแวดล้อม นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศพึงพอใจในห้องพักและสิ่งแวดล้อมโดยผลรวมการประเมินอยู่ในระดับพอใจโดยพึงพอใจความสะอาดภายในห้องพักมากที่สุด รองลงมา คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ทั่วไปความสวยงามรมรื่นและพื้นที่สวนหย่อม การตกแต่งและความสวยงามภายในห้องพัก และความสะอาดบริเวณชายหาดของโรงแรมตามลำดับ ในด้านห้องพักและสิ่งแวดล้อมนี้ จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจทุกข้อ การศึกษาในหัวข้อนี้ ทำให้ทราบได้ว่าโรงแรมต่าง ๆ ในเกาะสมุยได้มีการพัฒนาและรักษามาตรฐานความสะอาดอยู่ในระดับที่ดี

ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศพึงพอใจในมาตรการรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับพอใจโดยพึงพอใจ ที่มีเจ้าหน้าที่รักษา

กรณี สุทธารมณ (2546) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีการให้บริการของโรงแรมรอยัล ไดมอนด์ จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโรงแรมรอยัล ไดมอนด์ จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโรงแรม รอยัล ไดมอนด์ ทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมรอยัล ไดมอนด์ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านจัดจำหน่ายอยู่ในระดับสูง
2. ลูกค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประเภทของลูกค้าที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมรอยัล ไดมอนด์ จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมรอยัล ไดมอนด์ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมรอยัล ไดมอนด์ จังหวัดเพชรบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กฤษฎี กัญจนกิตติ (2541) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพัก เป็นประการสำคัญในการเลือกใช้บริการจากโรงแรม ขณะที่ชาวต่างประเทศให้ความสำคัญกับสภาพห้องพักมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ปัจจัยด้านอายุ ของชาวไทยไม่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพักในการเลือกใช้โรงแรม ส่วนชาวต่างประเทศที่อายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ส่วนกลุ่มอายุตั้งแต่ 25 – 55 ปีและ 55 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับสภาพห้องพักเป็นสำคัญยิ่ง

ปัจจัยทางด้านอาชีพ พบว่าชาวไทยทุกประเภทให้ความสำคัญด้านอัตราห้องพัก เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการเลือกใช้โรงแรม ส่วนชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นแตกต่างกันบ้างในบางกลุ่มอาชีพ เช่น ผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญกับสภาพห้องพักเป็นสำคัญ แต่ผู้ทำงานประจำรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัย ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอัตราห้องพักเมื่อเลือกใช้โรงแรม

ปัจจัยทางด้านรายได้ พบว่าชาวไทยทุกระดับรายได้ต่างให้ความสำคัญด้านอัตราห้องพักสำคัญประการแรก ส่วนชาวต่างประเทศที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 เหรียญสหรัฐ ต่อเดือน ให้ความสำคัญด้านอัตราห้องพักอันดับแรก ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 3,000 เหรียญสหรัฐ ขึ้นไป เห็นความสำคัญของสภาพห้องพักมากกว่าปัจจัยอื่น

อัญมณี ขำกรม (2543) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย อายุระหว่าง 30 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรายได้ 10,000 – 20,000 บาท
2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านการส่งเสริมการตลาด เรียงตามลำดับ
3. ด้านการบริการที่มีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก ได้แก่ ห้องพักสะอาด สะดวกสบาย ที่จอดรถสะดวก กิริยามารยาทของพนักงาน มีบริการด้านอื่น ๆ ครบครัน และความหรรษาความทันสมัย ตามลำดับ

เทิดศักดิ์ เต็มทรัพย์อนันต์ (2544) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมกานต์มณีพาเลส ผลการศึกษาพบว่า ในกลุ่มผู้มาใช้บริการของโรงแรมกานต์มณีพาเลสส่วนใหญ่มาพักโรงแรมในขณะมาทำธุรกิจและด้วยเหตุผลเพราะทำเลสถานที่ตั้งของโรงแรม โดยเป็นผู้ที่ใช้บริการเพศชายมากกว่าเพศหญิง และอายุในช่วงวัยทำงานขึ้นไป ซึ่งจะมีอาชีพและรายได้ที่มั่นคงและจะเป็นพนักงานเอกชนและมีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัดเป็นส่วนใหญ่ และผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการด้านอาคารสถานที่ ห้องพัก การบริการของพนักงานและราคาห้องพักอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านโปรโมชั่นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และความแตกต่างในกลุ่มอาชีพ และรายได้ก็มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการด้านอาคารสถานที่ ห้องพัก การบริการของพนักงาน ราคาห้องพักและแผนส่งเสริมการตลาดโดยรวม

ทงง ศรีชัยรัตน์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมแก่งสะพือรีสอร์ท ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 70.7 มีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม โดยร้อยละ 67.7 มีความพึงพอใจการให้บริการของแผนกประชาสัมพันธ์ / ต้อนรับ ร้อยละ 57.3 มีความพึงพอใจการให้บริการของแผนกบริการห้องพัก ร้อยละ 41.0 มีความพึงพอใจการให้บริการของแผนกสระว่ายน้ำนี้ และสนามเด็กเล่น ร้อยละ 55.7 มีความพึงพอใจการให้บริการของแผนกห้องประชุมสัมมนาและร้อยละ 70.0 มีความพึงพอใจการให้บริการของแผนกจัดเลี้ยง

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมแก่งสะพือริเวอร์ไซด์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และสถานภาพสมรสของลูกค้า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมแก่งสะพือริเวอร์ไซด์ ได้แก่ อาชีพของลูกค้า

ชวลีพร ทองพรรณ (2547) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรมอมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยภาพรวม ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูง ด้านความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านพนักงานบริการผู้ทำความสะอาดห้องพัก และสถานที่ตั้งใกล้สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน และต่ำสุด คือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในโรงแรมที่บริเวณศูนย์สุขภาพ ได้แก่ ส่วนบริการนวด สระว่ายน้ำและอื่นๆ

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านห้องพักลูกค้ามีความพึงพอใจมากในความสะอาดสบายเป็นระเบียบเรียบร้อยทุกครั้งเมื่อเข้ามาใช้บริการ ถึงแม้ว่ามีราคาห้องพักแพงกว่าโรงแรมอื่นที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน

ด้านความปลอดภัยลูกค้ามีความพึงพอใจมากในความปลอดภัยโดยเฉพาะห้องพักรองลงมา คือบริเวณลิฟท์โดยสาร และมีความพึงพอใจน้อยสุด คือบริเวณพื้นที่ภายใน โรงแรม เช่น ล็อบบี้ ทางเดิน เป็นต้น

วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง (วารสาร หาดใหญ่วิชาการ ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 ธันวาคม 2546 – พฤษภาคม 2547) ได้ศึกษา การให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้เข้าพักโรงแรมวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้เข้าพักโรงแรมชาวไทยในจังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบระดับการให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้เข้าพักโรงแรม ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางครอบครัว ภูมิสำเนาและตามปัจจัยการเข้าพักโรงแรม คือ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง จำนวนครั้งในการเข้าพักต่อปี การเลือกเข้าโรงแรมเดิม หรือเปลี่ยนโรงแรม จำนวนคนที่เข้าพัก จำนวนวันในการเข้าพักและปัญหาที่พบในการเข้าพัก โรงแรม รวมถึงความต้องการเพิ่มเติมในการเข้าพักโรงแรม

ผู้เข้าพักโรงแรมมีระดับการให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ (Product) โดยให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก พนักงานของโรงแรม ทำเลที่ตั้งที่จอดรถ ในระดับสูง

เพศหญิงให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ คือ การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก

ผู้เข้าพักโรงแรมที่มีรายได้สูงจะให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่เพียบพร้อม และสะดวกสบาย การบริการที่ดีจากพนักงานของ โรงแรมทำเลที่ตั้งของโรงแรมมากกว่าผู้เข้าพักที่มีรายได้น้อย

ผู้เข้าพักในห้องพักที่มีราคาสูงจะให้ความสำคัญกับการบริการต่าง ๆ ของโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณโรงแรม

ปัญหาในการเข้าพักโรงแรมเกี่ยวกับความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก พบว่าห้องพักในโรงแรมจำนวนมากบริเวณห้องพักและห้องน้ำ โดยเฉพาะพื้นห้องจะมีคราบสกปรกติดอยู่ภายในห้องพักจะมีกลิ่นอับ ของใช้ภายในห้องพัก เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนยังมีคราบสกปรก และมีกลิ่นอับ ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ทีวี ตู้เย็น พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น มีความชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ ในเรื่องของความสะดวก ถึงแม้ว่าทางโรงแรมจะมแม่บ้านในการทำความสะอาดห้องพักและซักผ้าแล้วก็ตาม ผู้ประกอบการโรงแรมควรมีการตรวจเช็ค ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักอย่างสม่ำเสมอให้พร้อมสำหรับการใช้งานม ความแข็งแรง และดูใหม่ อาจจะทาสีฝาผนัง ทั้งในและนอกโรงแรม รวมถึงปูกระเบื้องพื้นใหม่ทั้งใน บริเวณโรงแรมและภายนอกห้องพัก หรืออาจจะปูด่วยพรม เพื่อให้เกิดความสวยงามแก่ผู้พบเห็น ทำให้เห็นถึงความใหม่และสะอาดยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

รูปแบบการค้นคว้าศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งศึกษาความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรม โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (questionnaires) ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้แก่ผู้ที่เคยเข้าพักในโรงแรมตั้งแต่ระดับ 2 ถึงระดับ 5 ดาว
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนจากผู้ตอบแบบสอบถาม มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ก่อนนำไปวิเคราะห์ ข้อมูล ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน ธันวาคม 2550

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าชาวไทย ที่เข้าพักในโรงแรมระดับ 2 ถึงระดับ 5 ดาว

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้มาจากวิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

เลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าพักในโรงแรมตั้งแต่ระดับ 2 ดาว จนถึงระดับ 5 ดาว โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นชาวไทย โดยประชากรเป็นประชาชนและบุคคลธรรมดาทั่วไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ วัตถุประสงค์ของการเข้าพัก ระดับโรงแรมที่เข้าพัก ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกรับตอบ

ตอนที่ 2 ความต้องการต่อบริการห้องพักของโรงแรม เป็นความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการให้บริการห้องพักในด้านต่างๆ ดังนี้

การตกแต่งและสภาพการใช้นอกอุปกรณ์

ความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก

ความปลอดภัยในห้องพัก

แบบสอบถามดังกล่าวเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดย กำหนดระดับความต้องการต่อปัจจัยต่างๆ ดังนี้

มากที่สุด มีคะแนนเท่ากับ 5

มาก มีคะแนนเท่ากับ 4

ปานกลาง มีคะแนนเท่ากับ 3

น้อย มีคะแนนเท่ากับ 2

น้อยที่สุด มีคะแนนเท่ากับ 1

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือได้แก่ แบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความถูกต้อง ความชัดเจนของแบบสอบถาม วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าเป็น .9625

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส และถ่ายถอดข้อมูลจากแบบสอบถามลงในฟอร์มลงรหัส (coding form) จากนั้นนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.0 (Statistical Package for Social Sciences for Windows Version 11.0) ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้านำต่อการให้บริการในห้องพักของโรงแรม โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรม การตกแต่งและสภาพการ
ใช้งานอุปกรณ์ ความสะอาดสบายและความสะอาดของห้องพัก ความปลอดภัยในห้องพัก นำมา
วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน
ความคิดเห็น ดังนี้

การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย

ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น/ความต้องการ
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

3. การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์
และความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรม การตกแต่งและสภาพการใช้งาน
อุปกรณ์ ความสะอาดสบายและความสะอาดของห้องพัก และความปลอดภัยในห้องพัก

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ ข้อมูลและประเมินผล ข้อมูลจากแบบสอบถาม
วิจัยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยได้ แบบ การวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้
ดังนี้คือ

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบาย ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ลักษณะ วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของ ข้อมูล ่าง ๆ
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ ควบคุม กับค่าเฉลี่ย
เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของ ข้อมูล
4. ค่า F - test ใช้ในการทดสอบความแปรปรวนของตัวแปร

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

การศึกษานี้วิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ ครอบคลุมถึงเรื่องความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้องพักของโรงแรม โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด เป็นแหล่งข้อมูลในการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาขอเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยด้านภูมิหลังของลูกค้า

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรม

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยด้านภูมิหลังของลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมในครั้งนี้ เป็นการนำเอาข้อมูลที่ได้มาจากระบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าที่ใช้บริการในห้องพักของโรงแรม จำนวน 400 ชุด ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปในด้านภูมิหลังของลูกค้าที่กำหนดเป็นตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา สถานภาพ วัตถุประสงค์หลักของการเข้าพักโรงแรม และระดับของโรงแรมที่ลูกค้าเข้าพัก มาวิเคราะห์ในรูปของตาราง พร้อมทั้งแปลความหมายให้ทราบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1

จำนวน และ ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	141	35.3
หญิง	259	64.8
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	8	2.0
21-30 ปี	210	52.5
31-40 ปี	122	30.5
41-50 ปี	47	11.8
51 ปีขึ้นไป	13	3.3
อาชีพ		
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	34	8.5
ข้าราชการ	95	23.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	1.5
พนักงานบริษัทเอกชน	118	29.5
เกษียณอายุ	110	27.5
อื่นๆ	37	9.3
รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อเดือน (บาท)		
น้อยกว่า 10,000	43	10.8
10,000-15,000	131	32.8
15,001-20,000	82	20.5
20,001-25,000	85	21.3
25,001 ขึ้นไป	59	14.8
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	10.3
ปริญญาตรี	177	44.3
สูงกว่าปริญญาตรี	182	45.5
สถานภาพ		
โสด	250	62.5
สมรส	139	34.8
หม้าย หย่า	11	2.8

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3

กลุ่มตัวอย่างอายุ 21-30 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 อายุ 31-40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อายุ 41-50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ เกษียณอายุ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ข้าราชการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 เจ้าของธุรกิจส่วนตัวจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ส่วนอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวนน้อยสุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ในช่วง 10,000-15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ กลุ่มผู้มีรายได้ในช่วง 20,001-25,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 กลุ่มผู้มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 กลุ่มผู้มีรายได้ 25,001 ขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 กลุ่มผู้มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ ผู้ที่จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และสถานภาพหม้าย หย่า น้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 4.2

จำนวน และ ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักการเข้าพักโรงแรมจำนวน 400 คน

วัตถุประสงค์หลักในการเข้าพักโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ท่องเที่ยว	335	83.8
ติดต่อธุรกิจ	21	5.3
พักผ่อน	274	68.5
อบรมสัมมนา	113	28.3

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลักการเข้าพักโรงแรมจำนวนทั้งหมด 400 ราย เป็นวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ พักผ่อน จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 อบรมสัมมนา จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และติดต่อธุรกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.3

จำนวน และ ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับโรงแรมที่เคยพักจำนวน 400 คน

ระดับโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 5 ดาว	70	17.5
ระดับ 4 ดาว	237	59.3
ระดับ 3 ดาว	92	23.0
ระดับ 2 ดาว	1	0.3

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระดับโรงแรมที่เคยพักจำนวนทั้งหมด 400 ราย เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว มากที่สุด จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือโรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 โรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 โรงแรมระดับ 2 ดาวมีน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรม
ตารางที่ 4.4

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในระดับความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการภายในห้องพักของโรงแรม

การบริการภายในห้องพัก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
1. การตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์			
1.1 การตกแต่งภายในห้องพักระบายอากาศ	4.30	.650	มาก
1.2 พื้น และการตกแต่งมีความสวยงาม	4.27	.673	มาก
1.3 ผ้าม่านและการตกแต่งอยู่ในสภาพดี	4.31	.707	มาก
1.4 โต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้ พร้อมกระจกเงา สำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดี	4.10	.729	มาก
1.5 โทรศัพท์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.26	.725	มาก
1.6 โทรศัพทที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.20	.783	มาก
1.7 ตู้เย็นอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.13	.762	มาก
1.8 การตกแต่งห้องน้ำสวยงาม	4.10	.810	มาก
1.9 พื้นห้องน้ำอยู่ในสภาพดี	4.31	.691	มาก
1.10 เครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี	4.39	.685	มาก
รวม	4.24	.467	มาก
2. ความสะอาดสบายและความสะอาดของห้องพัก			
2.1 ความสะอาดของห้องพัก	4.53	.648	มากที่สุด
2.2 ขนาดห้องพักเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าพัก	4.35	.658	มาก
2.3 เตียงและเครื่องนอน มีความสบาย	4.55	.577	มากที่สุด
2.4 ม่านสะอาด	4.30	.669	มาก
2.5 ภายในห้องพักมีการระบายอากาศที่ดี	4.51	.625	มากที่สุด
2.6 แสงสว่างภายในห้องพักเพียงพอ	4.34	.690	มาก
2.7 มีความเป็นส่วนตัว และป้องกันสิ่งรบกวนการ พักผ่อน	4.47	.641	มาก
2.8 มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน	3.91	.783	มาก
2.9 มีเมนูอาหาร	3.69	.836	มาก
2.10 มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว	3.60	.893	มาก
2.11 มีคำอธิบายการใช้โทรศัพท์และรายการ โทรศัพท์	3.98	.878	มาก
2.12 ถึงขณะมีความสะอาด	4.26	.715	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การบริการภายในห้องพัก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
2.13 ห้องน้ำสะอาด	4.49	.637	มาก
2.14 แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ	4.30	.685	มาก
2.15 การระบายอากาศภายในห้องน้ำ	4.33	.739	มาก
2.16 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ	4.27	.707	มาก
รวม	4.24	.401	มาก
3. ความปลอดภัยในห้องพัก			
3.1 มีระเบียบการใช้ห้องพัก	4.02	.822	มาก
3.2 มีกระจกประตู(ตาแมว)และโซ่คล้อง	4.41	.658	มาก
3.3 ความสะดวกในการเข้า-ออก ห้องพัก	4.59	.582	มากที่สุด
3.4 มีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน	4.21	.799	มาก
รวม	4.31	.830	มาก
รวมทั้งหมด	4.26	.365	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการภายในห้องพักของโรงแรม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ในด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ในภาพรวมนั้น มีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.24 ความต้องการอยู่ในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เรื่องเครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี เป็นคำถามที่ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 ความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในส่วนเรื่องของผนังและการตกแต่งอยู่ในสภาพดี พื้นห้องน้ำอยู่ในสภาพดี การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม พื้น และการตกแต่งมีความสวยงาม โทรทัศน์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี โทรศัพท์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ตู้เย็นอยู่ในสภาพใช้งานได้ โต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้ พร้อมกระจกเงาสำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดี และเรื่องการตกแต่งห้องน้ำสวยงาม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ในระดับความต้องการมาก

ด้านความสะอาดสบายและความสะอาดของห้องพักในภาพรวมนั้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับมาก ซึ่งเรื่องเตียงและเครื่องนอน มีความสบายเป็นคำถามที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.55 ความต้องการเฉลี่ยในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องความสะอาดของห้องพัก และภายในห้องพักมีการระบายอากาศที่ดี ซึ่งความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ส่วนในเรื่องห้องน้ำสะอาด เรื่องมีความเป็นส่วนตัว และป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อน เรื่องขนาดห้องพักเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าพัก เรื่องแสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ เรื่องแสงสว่างภายในห้องพักเพียงพอ เรื่องการระบายอากาศภายในห้องน้ำ เรื่องผ่านสะอาด เรื่องอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำเพียงพอ เรื่องถังขยะมีความสะอาด เรื่องมีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ เรื่องมีที่

ด้านความปลอดภัยในห้องพักในภาพรวมนั้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมาก เรื่องความสะดวกในการเข้า-ออก ห้องพัก ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.59 ความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องมีกระจกประตู(ตาแมว) และโซ่คล้อง เรื่องมีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน และมีระเบียบการใช้ห้องพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ในระดับความต้องการมาก

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้ำเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5

ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปร	F	Sig.
ความต้องการในภาพรวม	.112	.738
1. ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์		
พื้นและการตกแต่งมีความสวยงาม	2.901	.089*
2. ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก		
มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์	4.548	.034
3. ด้านความปลอดภัย		
มีระเบียบการใช้ห้องพัก	6.449	.011

*p < .10

จากตารางที่ 4.5 ลูกค้ำเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

 ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านพื้นและการตกแต่งมีความสวยงามที่ระดับนัยสำคัญ .10

 ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมที่แตกต่างกัน ในด้านมีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

 ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านมีระเบียบการใช้ห้องพัก ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6

ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรม จำแนกตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปร	F	Sig.
ความต้องการในภาพรวม	.498	.737
1. ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์		
การตกแต่งห้องน้ำสวองาม	3.264	.012
2. ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก		
มานสะอาด	2.116	.078*
มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน	2.193	.069*
3. ด้านความปลอดภัย		
ไม่มีนัยสำคัญ		

*p < .10

จากตารางที่ 4.6 ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านการตกแต่งห้องน้ำสวองาม ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมที่แตกต่างกันในด้านมานสะอาด และมีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน ที่ระดับนัยสำคัญ .10

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7

ความผันแปรของความต้อการบริการในห้องพักรงโรงแรม จำแนกตามอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปร	F	Sig.
ความต้อการในภาพรวม	3.072	.010
1. ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์		
การตกแต่งห้องน้ำสวองาม	4.925	.000
เครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี	2.997	.011
2. ด้านความสะอาดสบายและความสะอาดของห้องพักรง		
ความสะอาดของห้องพักรง	3.568	.004
มีความเป็นส่วนตัวและป้องกันสิ่งรบกวนการพักรงผ่อน	2.607	.025
มีที่วางสัมภาระสะอาดต่อการใช้งาน	4.110	.001
มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว	4.385	.001
มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์	6.747	.000
ห้องน้ำสะอาด	2.634	.023
แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ	2.283	.046
การระบายอากาศภายในห้องน้ำ	3.953	.002
3. ด้านความปลอดภัย		
มีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน	12.637	.000

จากตารางที่ 4.7 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้อการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้อการบริการในห้องพักรงแตกต่างกัน ในด้านการตกแต่งห้องน้ำสวองาม ด้านเครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านความสะอาดของห้องพัก มีความเป็นส่วนตัวและป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อน มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ และการระบายอากาศภายในห้องน้ำ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านมีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 4 ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8

ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรม จำแนกตามรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปร	F	Sig.
ความต้องการในภาพรวม	.338	.852
1. ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์		
ไม่มีนัยสำคัญ		
2. ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักรง		
มีความเป็นส่วนตัวและป้องกันสิ่งรบกวนการพักรงนอน	2.826	.025
แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ	2.845	.024
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ	2.542	.039
3. ด้านความปลอดภัย		
มีระเบียบการใช้ห้องพักรง	3.66	.006
มีแผนผังทางหนีไฟอย่างชัดเจน	4.906	.001

จากตารางที่ 4.8 ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักรง พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านมีความเป็นส่วนตัวและป้องกันสิ่งรบกวนการพักรงนอน แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านมีระเบียบการใช้ห้องพักรง มีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 5 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงของโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักรงของโรงแรม จำแนกตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปร	F	Sig.
ความต้องการในภาพรวม	2.300	.102
1. ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์		
การตกแต่งห้องน้ำสวองาม	10.480	.000
2. ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักรง		
ความสะอาดของห้องพักรง	7.248	.001
แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ	3.526	.030
มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน	3.299	.038
มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์	7.204	.001
ถึงขยะมีความสะอาด	3.011	.050
การระบายอากาศภายในห้องน้ำ	4.510	.012
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ	10.287	.000
3. ด้านความปลอดภัย		
มีแผนผังทางหนีไฟอย่างชัดเจน	11.672	.000

จากตารางที่ 4.9 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงของโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านการตกแต่งห้องน้ำสวองาม ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักรง พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านความสะดวกของห้องพักรง แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ ถึงขยะมีความสะอาด การระบายอากาศภายในห้องน้ำ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านมีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 6 ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักของ
โรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตาม
สถานภาพ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปร	F	Sig.
ความต้องการในภาพรวม	.438	.645
1. ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์		
โต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้พร้อมกระจกเงา สำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดี	3.347	.036
เครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี	3.88	.021
2. ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก		
ขนาดห้องพักเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าพัก	4.540	.011
มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน	4.049	.018
การระบายอากาศภายในห้องน้ำ	4.465	.012
3. ด้านความปลอดภัย		
ไม่มีนัยสำคัญ		

จากตารางที่ 4.10 ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม
ไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกันมี
ความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านโต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้พร้อม
กระจกเงา ด้านเครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันในด้านขนาดห้องพักเหมาะสมกับจำนวนผู้
เข้าพัก มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน และการระบายอากาศภายในห้องน้ำ ที่ระดับนัยสำคัญ
.05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความต้องการบริการใน
ห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 7 ลูกค้ำมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันตาม
วัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวของการเข้าพักในห้องพักของโรงแรม

ตารางที่ 4.11

ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของ
การเข้าพักเพื่อการท่องเที่ยวของลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปร	F	Sig.
ความต้องการในภาพรวม	.258	.612
1. ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ ไม่มีนัยสำคัญ		
2. ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก การระบายอากาศภายในห้องน้ำ	4.011	.046
3. ด้านความปลอดภัย มีแผนผังแสดงทางหนีไฟอย่างชัดเจน	4.306	.039

จากตารางที่ 4.11 ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าพักเพื่อการท่องเที่ยว มีความต้องการบริการ
ในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน
ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์การเข้าพักเพื่อ
การท่องเที่ยวมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์การเข้า
พักเพื่อการท่องเที่ยวมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านการระบาย
อากาศภายในห้องน้ำ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าพักเพื่อการท่องเที่ยวมีความ
ต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านมีแผนผังแสดงทางหนีไฟอย่างชัดเจน
ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 8 ลูกค้ามีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันตาม
วัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนของการเข้าพักในห้องพักของโรงแรม

ตารางที่ 4.12

ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของ
การเข้าพักเพื่อการพักผ่อนของลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปร	F	Sig.
ความต้องการโดยรวม	.167	.683
1. ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์		
พื้นและการตกแต่งมีความสวยงาม	13.987	.000
ผนังและการตกแต่งอยู่ในสภาพดี	5.311	.022
2. ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก		
ขนาดห้องพักเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าพัก	9.651	.002
มีเมนูอาหาร	6.220	.013
มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว	8.016	.005
มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์	7.034	.008
การระบายอากาศภายในห้องน้ำ	7.021	.008
3. ด้านความปลอดภัย		
มีระเบียบการใช้ห้องพัก	5.291	.022
มีแผนผังแสดงทางหนีไฟอย่างชัดเจน	9.140	.003

จากตารางที่ 4.12 ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน มีความต้องการบริการในห้องพักของ
โรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าพัก
เพื่อพักผ่อนมีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านพื้นและการตกแต่งมี
ความสวยงาม ผนังและการตกแต่งอยู่ในสภาพดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการ
พักผ่อนมีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านขนาดห้องพักเหมาะสมกับ
จำนวนผู้เข้าพัก มีเมนูอาหาร มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว มีคำอธิบายการใช้
โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ การระบายอากาศภายในห้องน้ำ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนมีความต้องการบริการใน
ห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านมีระเบียบการใช้ห้องพัก ด้านมีแผนผังแสดงทางหนีไฟอย่าง
ชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 9 ลูกค้ำมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันตาม
วัตถุประสงค์เพื่ออบรมสัมมนาของการเข้าพักในห้องพักของโรงแรม

ตารางที่ 4.13

ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของ
การเข้าพักเพื่ออบรมสัมมนาของลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปร	F	Sig.
ความต้องการในภาพรวม	.944	.332
1. ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์		
ไม่มีนัยสำคัญ		
2. ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก		
มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว	4.791	.029
มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์	8.420	.004
3. ด้านความปลอดภัย		
มีแผนผังแสดงทางหนีไฟอย่างชัดเจน	5.635	.018

จากตารางที่ 4.13 ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าพักเพื่ออบรมสัมมนา มีความต้องการบริการ
ในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน
ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าพัก
เพื่ออบรมสัมมนา มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์ของการ
เข้าพักเพื่ออบรมสัมมนามีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านมีมินิบาร์ที่
บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว และมีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ ที่ระดับ
นัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าพักเพื่ออบรมสัมมนามีความ
ต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านมีแผนผังแสดงทางหนีไฟอย่างชัดเจน ที่
ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 10 ระดับของโรงแรมที่ลูกค้าเข้าพักแตกต่างกันจะมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14

ความผันแปรของความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรม จำแนกตามระดับของโรงแรมที่ลูกค้าเข้าพัก ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตัวแปร	F	Sig.
ความต้องการในภาพรวม	6.108	.000
1. ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์		
การตกแต่งภายในห้องพักรวม	3.976	.008
พื้น และการตกแต่งมีความสวยงาม	3.933	.009
ผนังและการตกแต่งอยู่ในสภาพดี	4.261	.006
โต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้ พร้อมกระจกเงาสำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดี	3.865	.010
ตู้เย็นอยู่ในสภาพใช้งานได้	2.999	.031
การตกแต่งห้องน้ำสวยงาม	5.599	.001
พื้นห้องน้ำอยู่ในสภาพดี	4.025	.008
เครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี	3.483	.016
2. ด้านความสะอาดสบายและความสะอาดของห้องพัก		
ความสะอาดของห้องพัก	6.719	.000
เตียงและเครื่องนอน มีความสบาย	3.903	.009
มีความเป็นส่วนตัว และป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อน	3.184	.024
มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน	7.306	.000
ถึงขยะมีความสะอาด	2.763	.042
แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ	2.684	.046
การระบายอากาศภายในห้องน้ำ	2.892	.035
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ	5.169	.002
3. ด้านความปลอดภัยในห้องพัก		
มีกระจกประตู(ตาแมว)และโซ่คล้อง	2.887	.035
มีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน	10.348	.000

จากตารางที่ 4.14 ระดับของโรงแรมที่ลูกค้าเข้าพักแตกต่างกันจะมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันในภาพรวม เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ระดับของโรงแรมที่ลูกค้าเข้าพักแตกต่างกันจะมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านการตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม พื้น และการตกแต่งมีความสวยงาม ผืน และการตกแต่งอยู่ในสภาพดี โต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้ พร้อมกระจกเงาสำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดี ตู้เย็นอยู่ในสภาพใช้งานได้ เครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี การตกแต่งห้องน้ำสวยงาม และพื้นห้องน้ำอยู่ในสภาพดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ระดับของโรงแรมที่ลูกค้าเข้าพักแตกต่างกันจะมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านความสะดวกสบายของห้องพัก เตียงและเครื่องนอน มีความสบาย มีความเป็นส่วนตัว และป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อน มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน ถึงขณะมีความสะอาด แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัยในห้องพัก พบว่า ระดับของโรงแรมที่ลูกค้าเข้าพักแตกต่างกันจะมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านมีกระจกประตู (ตาแมว) และโซ่คล้อง และมีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความต้องการของลูกค้ชาวไทยต่อบริการในห้องพักรงโรงแรม” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความต้องการของลูกค้ต่อบริการในห้องพักรงโรงแรม มีความแตกต่างกันหรือไม่
2. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ วัตถุประสงค์หลักของการเข้าพักรง และระดับของโรงรงที่เข้าพักรงส่งผลต่อความต้องการที่แตกต่างกันหรือไม่

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ คือ ลูกค้ชาวไทยที่เคยพักรงในโรงรง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้นำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า F-test

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เข้าพักในห้องพักของโรงแรม

เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.8 และ 35.3 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ เกษียณอายุ คิดเป็นร้อยละ 27.5 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 23.8 ประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 9.3 เจ้าของธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 8.5 ส่วนอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวนน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.5 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.5 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.8 อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

รายได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้ในช่วง 10,000-15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ กลุ่มผู้มีรายได้ในช่วง 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.3 กลุ่มผู้มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.5 กลุ่มผู้มีรายได้ 25,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.8 กลุ่มผู้มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ ผู้ที่จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.3 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 34.8 และสถานภาพหม้าย หย่า น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์หลักของลูกค้าชาวไทยในการเข้าพักในห้องพักของโรงแรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ พักผ่อน จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 อบรมสัมมนา จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และติดต่อธุรกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ระดับโรงแรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พักโรงแรมระดับ 4 ดาว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือ โรงแรมระดับ 3 ดาว คิดเป็นร้อยละ 23 โรงแรมระดับ 5 ดาว คิดเป็นร้อยละ 17.5 โรงแรมระดับ 2 ดาวมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรม

ความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการภายในห้องพักของโรงแรม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ในภาพรวมนั้น มีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.24 ความต้องการอยู่ในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เรื่องเครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดีเป็นคำถามที่ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 ความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในส่วนเรื่องของผนังและการตกแต่งอยู่ในสภาพดี พื้นห้องน้ำอยู่ในสภาพดี การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม พื้น และการตกแต่งมีความสวยงาม โทรทัศน์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี โทรศัพท์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ตู้เย็นอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี โต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้ พร้อมกระจกเงาสำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดี และเรื่องการตกแต่งห้องนี้สวยงาม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ในระดับความต้องการมาก

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักในภาพรวมนั้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับมาก ซึ่งเรื่องเตียงและเครื่องนอน มีความสบายเป็นคำถามที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.55 ความต้องการเฉลี่ยในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องความสะอาดของห้องพัก และภายในห้องพักมีการระบายอากาศที่ดี ซึ่งความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ส่วนในเรื่องห้องน้ำสะอาด เรื่องมีความเป็นส่วนตัว และป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อน เรื่องขนาดห้องพักเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าพัก เรื่องแสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ เรื่องแสงสว่างภายในห้องพักเพียงพอ เรื่องการระบายอากาศภายในห้องน้ำ เรื่องมานสะอาด เรื่องอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ เรื่องถังขยะมีความสะอาด เรื่องมีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ เรื่องมีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน เรื่องมีเมนูอาหาร และเรื่องมีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความต้องการมาก

ด้านความปลอดภัยในห้องพักในภาพรวมนั้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมาก เรื่องความสะดวกในการเข้า-ออก ห้องพัก ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.59 ความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องมีกระจกประตู(ตาแมว) และโซ่คล้อง เรื่องมีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน และมีระเบียบการใช้ห้องพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ในระดับความต้องการมาก

3. ผลการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าต่อบริการในห้องพักของโรงแรม โดยใช้สถิติค่า F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักแตกต่างกัน ในด้านพื้นและการตกแต่งมีความสวยงามที่ระดับนัยสำคัญ .1

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมที่แตกต่างกันในด้านมีค่าอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักแตกต่างกัน ในด้านมีระเบียบการใช้ห้องพักที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักแตกต่างกัน ในด้านการตกแต่งห้องน้ำสวยงาม ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมที่แตกต่างกันในด้านมานสะอาด และมีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน ที่ระดับนัยสำคัญ .1

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงแตกต่างกัน ในด้านการตกแต่งห้องน้ำสวยงาม ด้านเครื่องสุขภัณฑ์ทำางาดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักรง พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกันในด้านความสะดวกสบายของห้องพักรง มีความเป็นส่วนตัวและป้องกันสิ่งรบกวนการพักรงนอน มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ และการระบายอากาศภายในห้องน้ำ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงแตกต่างกัน ในด้านมีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 4 ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักรง พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกันในด้านมีความเป็นส่วนตัวและป้องกันสิ่งรบกวนการพักรงนอน แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงแตกต่างกัน ในด้านมีระเบียบการใช้ห้องพักรง มีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจนที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 5 ลูกค้ำที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช่งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงแตกต่างกัน ในด้านการตกแต่งห้องน้ำสวองาม ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักรง พบว่า ลูกค้ำที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงของโรงแรมแตกต่างกันในด้านความสะดวกสบายของห้องพักรง แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช่งาน มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ ถึงขยะมีความสะอาด การระบายอากาศภายในห้องน้ำ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงแตกต่างกัน ในด้านมีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจนที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 6 ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการบริการในห้องพักรงโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช่งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงแตกต่างกัน ในด้านโต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้พร้อมกระจกเงา ด้านเครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักรง พบว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงของโรงแรมแตกต่างกันในด้านขนาดห้องพักรงเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าพักรง มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช่งาน และการระบายอากาศภายในห้องน้ำ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักรงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 7 ลูกค้ำมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวของการเข้าพักในห้องพักของโรงแรม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวการเข้าพักในห้องพักของโรงแรมมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวการเข้าพักในห้องพักของโรงแรมมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันในด้านการระบายอากาศภายในห้องน้ำ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวการเข้าพักในห้องพักของโรงแรมมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน ในด้านมีแผนผังแสดงทางหนีไฟอย่างชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 8 ลูกค้ำมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนของการเข้าพักในห้องพักของโรงแรม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนมีความต้องการบริการในห้องพักแตกต่างกัน ในด้านพื้นและการตกแต่งมีความสวยงาม ผนังและการตกแต่งอยู่ในสภาพดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนมีความต้องการบริการในห้องพักแตกต่างกัน ในด้านขนาดห้องพักเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าพัก มีเมนูอาหาร มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ การระบายอากาศภายในห้องน้ำ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนมีความต้องการบริการในห้องพักแตกต่างกัน ในด้านมีระเบียบการใช้ห้องพัก ด้านมีแผนผังแสดงทางหนีไฟอย่างชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 9 ลูกค้ำมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์เพื่ออบรมสัมมนาของการเข้าพักในห้องพักของโรงแรม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออบรมสัมมนา มีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออบรมสัมมนา มีความต้องการบริการในห้องพักไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออบรมสัมมนา มีความต้องการบริการในห้องพักแตกต่างกันในด้านมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว และมีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ำที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออบรมสัมมนา มีความต้องการบริการในห้องพักแตกต่างกัน ในด้านมีแผนผังแสดงทางหนีไฟอย่างชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ.05

สมมติฐานที่ 10 ระดับของโรงแรมที่ลูกค้ำเข้าพักแตกต่างกันจะมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับของโรงแรมที่ลูกค้ำเข้าพักแตกต่างกันจะมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันในภาพรวม เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่า ระดับของโรงแรมที่ลูกค้ำเข้าพักแตกต่างกันจะมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันในด้านการตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม พื้น และการตกแต่งมีความสวยงาม ผืน และการตกแต่งอยู่ในสภาพดี โต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้ พร้อมกระจกเงาสำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดี ตู้เย็นอยู่ในสภาพใช้งานได้ เครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี การตกแต่งห้องน้ำสวยงาม และพื้นห้องน้ำอยู่ในสภาพดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่า ระดับของโรงแรมที่ลูกค้ำเข้าพักแตกต่างกันจะมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันในด้านความสะอาดของห้องพัก เติงและเครื่องนอน มีความสบาย มีความเป็นส่วนตัว และป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อน มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน ถึงขยะมีความสะอาด แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านความปลอดภัยในห้องพัก พบว่า ระดับของโรงแรมที่ลูกค้ำเข้าพักแตกต่างกันจะมีความต้องการต่อบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันในด้านมีกระจกประตู (ตาแมว) และโซ่คล้อง และมีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาศึกษาสามารถอธิบายถึงความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการห้องพักของโรงแรมได้เป็นรายด้าน เมื่อทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่า อาชีพและระดับโรงแรมมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยอาชีพและระดับโรงแรมที่ลูกค้าเข้าพักแตกต่างกันมีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ส่วนสมมติฐานในหัวข้ออื่นมีความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมไม่แตกต่างกันในภาพรวม การบริการมี 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในบริการแตกต่างกันตามระดับของโรงแรม ดังนี้

โรงแรมที่มีระดับดาวสูงจะมีความต้องการในบริการมากกว่าโรงแรมที่มีระดับดาวต่ำในด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ระดับ 5 ดาว $\bar{X}=4.49$) พื้นและการตกแต่งมีความสวยงาม (ระดับ 5 ดาว $\bar{X}=4.44$) ผนังและการตกแต่งอยู่ในสภาพดี (ระดับ 5 ดาว $\bar{X}=4.50$) โต๊ะเครื่องแป้งและเก้าอี้พร้อมกระจกเงาสำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดี (ระดับ 5 ดาว $\bar{X}=4.34$) ตู้เย็นอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี (ระดับ 5 ดาว $\bar{X}=4.36$) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าโรงแรมที่มีระดับดาวที่สูงขึ้นมีการลงทุนและมีงบประมาณในการตกแต่งมากกว่าโรงแรมที่มีระดับดาวต่ำลงมา

โรงแรมที่มีระดับดาวต่ำจะมีความต้องการในบริการมากกว่าโรงแรมที่มีระดับดาวสูงในด้านการตกแต่งห้องน้ำสวยงาม (ระดับ 2 ดาว $\bar{X}=5.00$) พื้นห้องน้ำอยู่ในสภาพดี (ระดับ 2 ดาว $\bar{X}=5.00$) เครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี (ระดับ 2 ดาว $\bar{X}=5.00$) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าโรงแรมสามารถจัดสรรงบประมาณการตกแต่งในด้านเหล่านี้ได้ ซึ่งเป็นส่วนที่ลงทุนน้อยกว่าการจัดงบประมาณเพื่อบริการด้านอื่นในห้องพัก

ส่วนความต้องการในด้านการบริการอื่นๆสามารถอธิบายได้ดังนี้

พื้นและการตกแต่งมีความสวยงามพบว่า เพศให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้โดยเพศชายให้ความสำคัญกับพื้นและการตกแต่งมีความสวยงามมากกว่าเพศหญิง ($\bar{X}=4.35$) และ ($\bar{X}=4.23$) ตามลำดับ อาจเป็นเพราะ ในงานก่อสร้างส่วนใหญ่เพศชายมีหน้าที่ตัดสินใจและเลือกวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ทำให้เพศชายมีโอกาสรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นและการตกแต่งมากขึ้นจนให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้มากกว่าผู้หญิง

โต๊ะเครื่องแป้งและเก้าอี้พร้อมกระจกเงาสำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดีพบว่า สถานภาพให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้โดยสถานภาพโสดให้ความสำคัญกับโต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้พร้อมกระจกเงาสำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดีมากกว่าสถานภาพสมรสและสถานภาพหม้าย หย่า ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.17$), ($\bar{X}=3.99$), ($\bar{X}=3.91$) ตามลำดับ อาจเป็นเพราะ สถานภาพโสดต้องเข้าสังคมและสังสรรค์เพื่อพบปะผู้คนและมองหาคนที่จะมาเป็นคู่ครองจึงให้ความสำคัญกับการแต่งตัวมากกว่ากลุ่มสถานภาพสมรส สถานภาพหม้าย หย่า

การตกแต่งห้องน้ำสวองามพบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อบริการต่าง ๆ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 – 30 ปี ให้ความสำคัญกับการตกแต่งห้องน้ำสวองาม ($\bar{X}=4.19$) อาจเป็นเพราะ เป็นกลุ่มที่มีการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและทำงานมากที่สุดเนื่องจากสภาพร่างกายที่พร้อมและแข็งแรงกว่าทุกกลุ่มอายุ

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับการตกแต่งห้องน้ำสวองาม ($\bar{X}=4.33$) อาจเป็นเพราะ เป็นกลุ่มที่มีเงินเดือนและสวัสดิการดีกว่ากลุ่มอื่นและองค์กรมีงบประมาณที่สามารถส่งไปสัมมนาตามโรงแรมที่มีค่าใช้จ่ายสูง จึงมีโอกาสดูเห็นและสัมผัสกับการตกแต่งห้องน้ำหลายประเภท ทำให้เกิดความความหวังต่อการตกแต่งห้องน้ำสูง

การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับการตกแต่งห้องน้ำสวองาม ($\bar{X}=4.29$) อาจเป็นเพราะ เป็นกลุ่มที่เป็นพนักงานขององค์กรต่าง ๆ มากที่สุด ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่จะกำหนดเป็นระดับการศึกษาปริญญาตรีในการสมัครเข้าทำงาน ดังนั้นเมื่อองค์กรส่งไปสัมมนาตามโรงแรม จึงมีโอกาสดูเห็นและสัมผัสกับการตกแต่งห้องน้ำหลายประเภททำให้เกิดความความหวังต่อการตกแต่งห้องน้ำมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น

2. ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในบริการแตกต่างกันตามอาชีพ ระดับการศึกษา ระดับของโรงแรม

ด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญในการบริการดังนี้

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจะมีความต้องการในบริการด้าน ความสะอาดของห้องพัก ($\bar{X}=4.65$) แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ ($\bar{X}=4.36$) อาจเป็นเพราะ ต้องการความสะดวกในการใช้ห้องน้ำและเคยใช้บริการกับห้องน้ำหลาย ๆ แห่งจากที่บริษัทส่งไปอบรม จึงสามารถเปรียบเทียบและต้องการบริการด้านนี้มากที่สุด

อาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัวจะมีความต้องการในบริการด้าน ความเป็นส่วนตัวและป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อน ($\bar{X}=4.71$) ห้องน้ำสะอาด ($\bar{X}=4.65$) อาจเป็นเพราะ ต้องการสถานที่สงบเพื่อการตัดสินใจด้านธุรกิจ และต้องการความสงบเมื่อได้เข้าพักหลังจากที่ได้ติดต่อธุรกิจ และเคยใช้บริการกับห้องน้ำหลาย ๆ แห่งจากการเข้าพักและเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจทำให้เปรียบเทียบและคาดหวังถึงบริการด้านนี้

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจจะมีความต้องการในบริการด้าน มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน ($\bar{X}=4.67$) มินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว ($\bar{X}=4.00$) มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์ และรายการโทรทัศน์ ($\bar{X}=4.71$) การระบายอากาศภายในห้องน้ำ ($\bar{X}=4.67$) อาจเป็นเพราะ มี

ด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญในการบริการดังนี้

ระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญด้าน ความสะอาดของห้องพัก ($\bar{X}=4.66$) มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน ($\bar{X}=4.01$) อาจเป็นเพราะ องค์กรส่วนใหญ่จะ กำหนดเป็นระดับการศึกษาปริญญาตรีในการสมัครเข้าทำงานจึงเป็นคนกลุ่มใหญ่ที่ทำงานในองค์กร ต่าง ๆ ดังนั้นเมื่อองค์กรส่งไปสัมมนาตามโรงแรมจึงมีโอกาสได้เห็นและสัมผัสห้องพักมากกว่ากลุ่ม การศึกษาระดับอื่น

ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้าน แสงสว่างภายในห้องพัก เพียงพอ ($\bar{X}=4.61$) คำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ ($\bar{X}=4.17$) อาจเป็นเพราะ ต้องการทำกิจกรรมหลายอย่างในห้องพักเพื่อเป็นการพักผ่อนเมื่อได้เข้าพักในห้องพัก และไม่มี ความคุ้นเคยในการใช้โทรทัศน์ที่บริการในห้องพักจึงต้องการคำอธิบายและแนะนำวิธีการใช้

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อบริการด้าน ถึงขยะมีความสะอาด ($\bar{X}=4.35$) การระบายอากาศภายในห้องน้ำ ($\bar{X}=4.44$) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ เพียงพอ ($\bar{X}=4.44$) อาจเป็นเพราะ เมื่อการศึกษาสูงขึ้นจะมีความต้องการในรายละเอียดต่าง ๆ มากขึ้นโดยให้ความสำคัญและดูแลสุขภาพทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวกับความสะอาดและความ สะดวกสบายเพิ่มขึ้น

ด้านระดับโรงแรม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการบริการดังนี้

โรงแรมที่มีระดับดาวสูงจะมีความต้องการในบริการมากกว่าโรงแรมที่มีระดับดาวต่ำด้าน ความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความสะอาดของห้องพัก ($\bar{X}=4.80$) ถึงขยะมีความสะอาด ($\bar{X}=4.47$) แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ ($\bar{X}=4.47$) อุปกรณ์ อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ ($\bar{X}=4.54$) อาจเป็นเพราะ ลูกค้าคาดหวังว่าโรงแรม ระดับ 5 ดาวต้องมีผ่านเกณฑ์พื้นฐานในด้านบริการต่าง ๆ ของโรงแรม 5 ดาวและมีเชื่อมั่นในการ บริการที่มากกว่าโรงแรมที่มีดาวต่ำกว่า

โรงแรมที่มีระดับดาวต่ำจะมีความต้องการในบริการมากกว่าโรงแรมที่มีระดับดาวสูงด้าน ความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักในด้านต่าง ๆ ดังนี้ เติงและเครื่องนอนมีความสบาย ($\bar{X}=5.00$) ความเป็นส่วนตัวและป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อน ($\bar{X}=5.00$) มีที่วางสัมภาระสะดวก ต่อการใช้งาน ($\bar{X}=5.00$) การระบายอากาศภายในห้องน้ำสูงสุด ($\bar{X}=5.00$) อาจเป็นเพราะ กลุ่ม ตัวอย่างคาดหวังถึงความสามารถในการใช้งบประมาณของโรงแรมระดับ 2 ดาวในลงทุนเกี่ยวกับ

ส่วนความต้องการในด้านการบริการอื่น ๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ขนาดห้องพักเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าพัก พบว่าสถานภาพให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้ ซึ่งกลุ่มสถานภาพหม้าย หย่า ให้ความสำคัญด้านขนาดห้องพักเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าพัก ($\bar{X}=4.55$) อาจเป็นเพราะ เป็นกลุ่มที่ผ่านเรื่องเลวร้ายด้านครอบครัวมาแล้ว ดังนั้นจึงต้องการความสบายให้กับตนเองมากที่สุด

มานะสะอาด พบว่าอายุ ให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อความสะอาดของมานะ ($\bar{X}=4.36$) อาจเป็นเพราะ เป็นกลุ่มอายุที่อยู่ในวัยกลางคนที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพมากกว่ากลุ่มอายุอื่น

ความเป็นส่วนตัวและป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อน พบว่ารายได้ ให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ช่วง 10,000 – 15,000 บาท ($\bar{X}=4.63$) อาจเป็นเพราะ ต้องทำงานประจำและพบปะกับเพื่อนร่วมงานมากมาย ดังนั้นเมื่อได้เข้าพักจึงต้องการบริการด้านนี้สูง

มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน พบว่าอายุ ให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญในด้านมีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน ($\bar{X}=4.00$) อาจเป็นเพราะ เป็นวัยที่ต้องมีสัมภาระในการดูแลตนเองเยอะ เช่น ไม้เท้า ยาต่าง ๆ เป็นต้น

มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ พบว่าเพศ ให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้ โดยเพศชายให้ความสำคัญต่อการบริการด้านคำอธิบายการใช้โทรทัศน์ และรายการโทรทัศน์มากกว่าเพศหญิง ($\bar{X}=4.11$) อาจเป็นเพราะ เพศชายสนใจในข่าวสารและรายการต่าง ๆ มากกว่าเพศหญิง

แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ พบว่ารายได้ ให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 25,001 ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อแสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอสูงสุด ($\bar{X}=4.54$) อาจเป็นเพราะ ต้องการใช้เวลาในห้องน้ำเพื่ออ่านหนังสือ หรือทำงานขณะที่อยู่ในห้องน้ำเพื่อใช้เวลาให้คุ้มค่าที่สุด

การระบายอากาศภายในห้องน้ำ พบว่าสถานภาพ ให้ความสำคัญต่อบริการด้านนี้ โดยสถานภาพสมรสให้ความสำคัญต่อการระบายอากาศภายในห้องน้ำสูงสุด ($\bar{X}=4.47$) อาจเป็นเพราะ เมื่อมีคู่ครองและครอบครัวจึงต้องมีความใส่ใจและเป็นห่วงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพเพิ่มขึ้น

3. ด้านความปลอดภัยในห้องพัก ซึ่งประกอบด้วยด้านย่อยเป็นรายด้าน ดังนี้

มีระเบียบการใช้ห้องพัก พบว่า เพศ และรายได้มีความสำคัญต่อบริการด้านนี้ โดยเพศหญิงให้ความสำคัญต่อระเบียบการใช้ห้องพักมากกว่าเพศชาย ค่าเฉลี่ยเพศหญิงคือ 4.10 อาจเป็น

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อระเบียบการใช้ห้องพักมากที่สุด ค่าเฉลี่ยคือ 4.16 อาจเป็นเพราะว่า ให้ความสำคัญเรื่องความเป็นอยู่และเรื่องเงินสูง เนื่องจากมีรายได้ต่ำ ดังนั้นจึงต้องการความปลอดภัยเพื่อเก็บรักษาเงิน

มีกระจกประตู่ (ตาแมว) และโซ่คล้อง พบว่าระดับโรงแรมมีความสำคัญต่อบริการด้านนี้ โดยโรงแรมระดับ 5 ดาวเป็นโรงแรมที่ลูกค้าให้ความสำคัญเรื่องกระจกประตู่ (ตาแมว) และโซ่คล้อง ค่าเฉลี่ย คือ 4.53 อาจเป็นเพราะ เชื้อมันในมาตรฐานของโรงแรมระดับ 5 ดาว

มีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน พบว่า อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และระดับโรงแรม มีความสำคัญต่อบริการด้านนี้ โดยอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับบริการแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจนสูงสุด ค่าเฉลี่ยคือ 4.52 อาจเป็นเพราะ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงานของรัฐวิสาหกิจเรื่องสาธารณูปโภคจึงให้ความสำคัญกับบริการด้านนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญบริการแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจนสูงสุด ค่าเฉลี่ยคือ 4.40 อาจเป็นเพราะ ส่วนใหญ่พนักงานบริษัทเอกชนซึ่งผ่านการอบรมเกี่ยวกับการหนีไฟ จึงเกิดความตระหนักต่อการให้บริการด้านนี้

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อบริการแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจนสูงสุด ค่าเฉลี่ยคือ 4.42 อาจเป็นเพราะ เมื่อมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะให้ความสำคัญกับกฎระเบียบข้อบังคับที่เพิ่มขึ้น

โรงแรมระดับ 2 ดาวเป็นโรงแรมที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบริการแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจนสูงสุด ค่าเฉลี่ยคือ 5.00 อาจเป็นเพราะ เป็นโรงแรมที่มีระดับดาวต่ำที่สุด จึงมีมาตรฐานน้อยที่สุด ดังนั้นลูกค้าที่ใช้บริการจึงต้องให้ความสำคัญของแผนผังแสดงการหนีไฟที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรม ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับผลการวิจัย ดังนี้

1. จัดระดับของโรงแรมตามดาวต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนของการจัดระดับโรงแรมให้มากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการกำหนดรายละเอียดปลีกย่อยต่าง ๆ ของบริการในห้องพักของโรงแรม ซึ่งโรงแรมที่อยู่ตามระดับดาวต่าง ๆ ควรมี เพื่อสร้างมาตรฐานให้กับบริการในห้องพักของโรงแรมในเมืองไทย ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจจากลูกค้าเมื่อได้รับตามสิ่งที่คาดหวังและมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้จากการใช้บริการห้องพักของโรงแรม

2. จัดให้มีการตรวจสอบระดับของโรงแรมอยู่เสมอ เพื่อสร้างมาตรฐานของการบริการห้องพักของโรงแรม และสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า

3. ผู้ประกอบการควรศึกษาการบริการห้องพักที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของโรงแรมต้องการมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด เพื่อรักษาระดับบริการห้องพักของโรงแรม ให้สามารถแข่งขันในตลาดได้

4. จากผลการวิจัย โรงแรมควรให้ความสำคัญในการบริการห้องพักเรื่อง มีแผนผังแสดงทางหนีไฟที่ชัดเจน การระบายอากาศภายในห้องน้ำ มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน การตกแต่งห้องน้ำสวยงาม เครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี ความสะอาดของห้องพัก ความเป็นส่วนตัว แสงสว่างในห้องน้ำเพียงพอ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องน้ำเพียงพอ มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์ แรยการโทรทัศน์ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

หากมีการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอให้ทำการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาความต้องการด้านการบริการในห้องพักของโรงแรมที่มีรายละเอียดที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนมากขึ้น และให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าต่อการบริการห้องพักของโรงแรม

2. ศึกษาความต้องการด้านบริการในห้องพักของลูกค้าแยกตามระดับโรงแรม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อาจการศึกษานำไปวิเคราะห์และมีความชัดเจน

3. ศึกษาความต้องการบริการในห้องพักของโรงแรมแยกระหว่างลูกค้าชาวไทยและเปรียบเทียบกับลูกค้าชาวต่างชาติ เพื่อเปรียบเทียบความต้องการการบริการในห้องพักของทั้งสองกลุ่ม

4. จัดลำดับความสำคัญของการบริการในห้องพักของโรงแรมที่ลูกค้าต้องการ เพื่อหาข้อมูลที่เป็นข้อสรุปที่ชัดเจนถึง การให้ความสำคัญด้านบริการในห้องพักของโรงแรมที่ลูกค้าต้องการมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด

แบบสอบถาม

เรื่อง ความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรม

แบบสอบถามนี้มี 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความต้องการต่อบริการห้องพักของโรงแรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเห็นของท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ.....ปี
3. อาชีพ () เจ้าของธุรกิจส่วนตัว () ข้าราชการ
() พนักงานรัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน
() เกษียณอายุ () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. รายได้ของท่านต่อเดือน (บาท) () น้อยกว่า 10,000 () 10,000-15,000
() 15,001-20,000 () 20,001-25,000
() 25,001 ขึ้นไป
5. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
6. สถานภาพ () โสด () สมรส
() หม้าย, หย่า () อื่นๆ (โปรดระบุ)
7. วัตถุประสงค์หลักของการเข้าพักโรงแรม () ท่องเที่ยว () ติดต่อธุรกิจ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) () พักผ่อน () อบรมสัมมนา
8. ส่วนใหญ่ท่านเข้าพักโรงแรมระดับใด () ระดับ 5 ดาว () ระดับ 4 ดาว
(ตอบได้เพียง 1 ข้อ) () ระดับ 3 ดาว () ระดับ 2 ดาว

ส่วนที่ 2 ความต้องการต่อบริการห้องพักของโรงแรม

ท่านมีความต้องการต่อบริการห้องพักของโรงแรม ดังต่อไปนี้อย่างไร

รายละเอียด	ความต้องการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์					
1. การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม					
2. พื้น และการตกแต่งมีความสวยงาม					
3. ผนังและการตกแต่งอยู่ในสภาพดี					
4. โตะเครื่องเป้ง และเก้าอี้ พร้อมกระจกเงาสำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดี					
5. โทรทัศน์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี					
6. โทรศัพท์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี					
7. ตู้เย็นอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี					
8. การตกแต่งห้องน้ำสวยงาม					
9. พื้นห้องน้ำอยู่ในสภาพดี					
10. เครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี					
ความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก					
11. ความสะอาดของห้องพัก					
12. ขนาดห้องพักเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าพัก					
13. เตียงและเครื่องนอน มีความสบาย					
14. ม่านสะอาด					
15. ภายในห้องพักมีการระบายอากาศที่ดี					
16. แสงสว่างภายในห้องพักเพียงพอ					
17. มีความเป็นส่วนตัว และป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อน					
18. มีที่วางสัมภาระสะดวกต่อการใช้งาน					
19. มีเมนูอาหาร					
20. มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่ม และของขบเคี้ยว					
21. มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์ และรายการโทรทัศน์					
22. ถึงขณะมีความสะอาด					
23. ห้องน้ำสะอาด					
24. แสงสว่างภายในห้องน้ำเพียงพอ					
25. การระบายอากาศภายในห้องน้ำ					
26. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำมีเพียงพอ					

รายละเอียด	ความต้องการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความปลอดภัยในห้องพัก					
27. มีระเบียบการใช้ห้องพัก					
28. มีกระจกประตู(ตาแมว) และ โขกค้ำ					
29. ความปลอดภัยในการเข้า-ออก ห้องพัก					
30. มีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

บรรณานุกรม

- กฤษฎี กาญจนกิตติ. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2542). *รายงานสถิติการท่องเที่ยวประจำปี 2542*. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). *รายงานสถิติการท่องเที่ยวประจำปี 2549*. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กรุณา เดชาติวงศ์ ณ อยุธยา. (2537). *Homestay: รูปแบบการท่องเที่ยวแบบใหม่*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กันยา สุวรรณแสง. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัทรวมสาสน์ (1997).
- กัมปนาท ผุดผ่อง. *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุย*. วารสารศรีปทุมปริทัศน์.
- กรัณย์ สุทธารมณ. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมรอยัล ไดมอนด์ จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ขจิต กอบเดช. (2535). *งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก: งานแม่บ้านโรงแรมและสถาบันอื่นๆ*. กรุงเทพมหานคร: ศรีอนันต์การพิมพ์.
- จารุลักษณ์ งามลักษณะ. (2540). *ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชวลีพร ทองพรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรมอมารี เอเทรียม*. กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ต๋อย ชุมสาย, ม.ล. และฉวีพันธ์ พรหมโยธี. (2527). *ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทนง ศรีธัญรัตน์. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมแ่งสะพือริเวอร์ไซด์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ทองคำ ลาภิกานนท์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองแขม*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เทอดศักดิ์ เต็มทรัพย์อนันต์. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมกานต์มณีพาลาเซอ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประเสริฐศิลป์ จารุเทียบ. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรชัย สังข์สังวาลย์. (2547). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมโนโวเทล โลตัส กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรินทร์ สุวรรณธาดา. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา สำนักบริการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปัญหาพิเศษศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เพ็ญศรี เจริญพาณิชย์ และสมจิตร จึงสงวนพรชัย. (2540). การให้บริการของโรงแรมต่อ ผู้ใช้บริการศึกษาเปรียบเทียบโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และในสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, วิทยาการจัดการ.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตาม นโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.
- วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง. การให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้เข้าพักโรงแรม. วารสาร หาดใหญ่วิชาการ. ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 ธันวาคม 2546–พฤษภาคม 2547.
- วิไลพรรณ รัตนรักษ์ดียา. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรมรอยัลปรีนเซส นราธิวาส. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.
- วัชร วัชรเสถียร. (2539). การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ: ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สายัณห์ ตรีอุดม. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบุคลากรในส่วนงาน สนับสนุนทางการศึกษา กรณีศึกษา: วิทยาลัยอาชีวศึกษาบ้านแพ้ว. อาชีวศึกษาจังหวัด สมุทรสาคร, วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสาคร.

โสภภาพรณ อมตะเดชะ. (2546). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่วนห้องพักรงแรมของพนักงาน
แม่บ้านโรงแรมในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

อนุพันธ์ กิ่งพันธ์พานิช. (2539). *ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร:
อิวิเมน เฮอริเทจ.

อัญมณี ชำกรม. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง
ขอนแก่น*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, คณะบริหารธุรกิจ.

กฎหมายไทย. *กฎหมายดอกทศอม*. (Online). 2547. ค้นเมื่อ 8 เมษายน 2550,
จาก www.kodmhai.com/m4/m4-15/New1/N2.html.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. *ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว*. กองวิชาการ (Online).
14 พฤศจิกายน 2549, ค้นเมื่อ 4 เมษายน 2550,
จาก http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. *งานวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดต่างประเทศ กองวิชาการ*.
(Online). 14 พฤศจิกายน 2549, ค้นเมื่อ 7 เมษายน 2550,
จาก http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php.

สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา. *ศูนย์เครือข่ายความรู้วัฒนธรรม*. (Online).
ค้นเมื่อ 8 เมษายน 2550,
จาก www2.nectec.or.th/courseware/siamculture/travel/knowledge/travel04.html.

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวจิตริรัตน์ ขุนราษฎร์
วัน เดือน ปีเกิด	27 สิงหาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดพังงา
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์อาหาร คณะอุตสาหกรรมเกษตร จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2545
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	Sales Executive พนักงานบริษัทเอกชน

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนพวรรณ ทิพย์เจริญสุข
วัน เดือน ปีเกิด	6 ตุลาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยว จากวิทยาลัยดุสิตธานี ปีการศึกษา 2546
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ประสานงานคณะ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยดุสิตธานี เลขที่ 1 ซอยแก่นทอง ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร