



ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อ เจ แอนด์ พี คอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งออกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการทำ ความสะอาดของห้องพัก ในระดับมากที่สุด ด้านราคาห้องพัก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งตาม รายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจค่าเช่ามากที่สุดเมื่อเทียบกับขนาดของด้านสถานที่ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยแบ่งตามรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือความสะดวกในการ เดินทางมาที่พัก ด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งตามรายด้านพบว่า มี ความพึงพอใจต่อราคาพิเศษ ในระดับมาก ด้านพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งแยกตาม รายด้านพบว่า มีความพึงพอใจต่อการต้อนรับและมีความเป็นมิตรของพนักงาน ในระดับมาก ที่สุด ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งตามรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจเช็ค อินรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ด้านกายภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งตามรายด้าน พบว่ามี ความพึงพอใจต่อการตกแต่งภายในห้องพัก ในระดับมาก (4) ผลการทดสอบสมมติฐาน นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าพัก เจ แอนด์ พี คอร์ท เซอร์วิส อพาร์ท เม้นท์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพ ไม่ แตกต่างกัน ส่วนด้านส่งเสริมการตลาดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นักท่องเที่ยวที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าพัก เจ แอนด์ พี คอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ ด้าน พนักงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมทางการตลาด กระบวนการ และกายภาพ แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การเข้าพัก เจ แอนด์ พี คอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ ด้านราคา ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน ผลิตภัณฑ์ สถานที่ การส่งเสริมทางการตลาด พนักงาน กระบวนการ และกายภาพ แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าพัก เจ แอนด์ พี คอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมทางการตลาด พนักงาน กระบวนการ และกายภาพ แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การเข้าพัก เจ แอนด์ พี คอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ ด้านราคา และการส่งเสริมทางการตลาด ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ สถานที่ การส่งเสริมทางการตลาด พนักงาน กระบวนการ และกายภาพ แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางทวีปแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าพัก เจ แอนด์ พี คอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ พนักงาน กระบวนการ และกายภาพ แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มี ลักษณะทางระยะเวลาเข้าพักแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าพัก เจ แอนด์ พี คอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ พนักงาน กระบวนการ และกายภาพ แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะทาง ระยะเวลาเข้าพักแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเข้าพัก เจ แอนด์ พี คอร์ท เซอร์วิส อพาร์ท เม้นท์ ด้านผลิตภัณฑ์ สถานที่ การส่งเสริมทางการตลาด พนักงาน กระบวนการ และกายภาพ

ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านราคาแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการตัดสินใจเข้าพักแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าพัก เจ แอนด์ พี คอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ พนักงาน กระบวนการ และกายภาพ แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ ควรจัดบริการอาหารเช้าสไตล์คอนติเนนทอลไว้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จัดเตรียมนิตยสารการท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี ฉบับภาษาอังกฤษและบริการหนังสือพิมพ์ที่หลากหลายสำนักพิมพ์ไว้บริการในส่วนบริเวณล็อบบี้ (2) ด้านส่งเสริมทางการตลาด ควรจัดราคาพิเศษให้กับกลุ่มลูกค้าที่พักนาน และอยู่ในช่วง High Season ให้เหมาะสม โดยอาจจะให้เป็นส่วนลด 20% เพื่อรักษากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักนาน และมอบส่วนลด 5% ให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเข้าพักเป็นประจำทุกปี รวมทั้งจัดบริการสร้างเว็บไซต์ เพื่อตอบสนองความต้องการให้เหมาะสมกับในยุคปัจจุบัน เปิดบริการจองผ่านอินเทอร์เน็ต และร่วมลงโฆษณาแหล่งที่พักผ่านเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าชาวไทยในช่วง Low Season (3) ด้านกระบวนการ ควรอบรมพนักงาน เพื่อแนะนำการใช้ห้องพัก ให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และเป็นการแนะนำการใช้อุปกรณ์ภายในห้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติสัมพันธ์ไม่ตรีกับนักท่องเที่ยว เป็นการสร้างความประทับใจก่อนการใช้บริการห้องพัก (4) ด้านกายภาพ เจ แอนด์ พี คอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ ในส่วนของบรรยากาศ ด้านพนักงานควรมีระเบียบในการทำงาน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สับสน ด้านวัสดุอุปกรณ์ของพนักงานในส่วนต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับงานที่ทำ ในส่วนของการตกแต่งภายนอก ควรมีการตกแต่งด้วยบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติให้นักท่องเที่ยวได้รับความสดชื่นจากสภาพแวดล้อม สร้างบรรยากาศของการพักผ่อน และภายในห้องพักควรตกแต่งห้องน้ำให้เหมาะสมกับความต้องการ ของนักท่องเที่ยวคือ มีการนำฉากมากระหว่างห้องอาบน้ำ และบริเวณอ่างล้างหน้า เพื่อไม่ให้พื้นภายในห้องน้ำเปียกทั้งหมด