

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักโรงแรม
อำเภอเมือง จังหวัดระนอง
ชื่อผู้วิจัย : นางสาวชลธิณี อยู่คง
ปีที่ทำการวิจัย : 2555

.....
การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักโรงแรมใน
อำเภอเมือง จังหวัดระนอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้า
พักโรงแรมทั้ง 4 แห่งในอำเภอเมือง จังหวัดระนอง เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว
ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักโรงแรม ที นี ดี
ระนอง โรงแรม ระนองการ์เด้น โรงแรมจันทร์สม ฮอทสปา และโรงแรม ระนอง ไอเฟลอินน์ จำนวน
ทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้วิจัย ใช้แบบสอบถามและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance: One-
way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญา
ตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน /ลูกจ้างบริษัท ถัดมา ได้แก่ ค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ /พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ มีรายได้ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน และรายได้ในช่วง 15,001-20,000
บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เข้าพักโรงแรม ที นี ดี ระนอง รองลงมา โรงแรมระนองการ์เด้น โรงแรม
จันทร์สม ฮอท สปา และโรงแรม ระนอง ไอเฟลอินน์ ตามลำดับ วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของการใช้
บริการโรงแรม คือ มาประชุม และพักผ่อน ติดต่อธุรกิจ ตามลำดับ จำนวนคืนที่เข้าพักโรงแรมส่วน
ใหญ่ใช้เวลาในการพักจำนวน 1 คืน และ 2 คืน 3 คืน มากกว่า 3 คืน ตามลำดับ
2. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยส วนใหญ่มีความ
พึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ โรงแรมมีจำนวนห้องพักที่เหมาะสม
มีการออกแบบตกแต่งโรงแรมได้อย่างสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ตามลำดับ
และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ โรงแรมมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี

3. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านราคาในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม ความเหมาะสมของราคาห้องพัก ตามลำดับ
4. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้าน การจองห้องพักโดยตรงกับทางโรงแรม การจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ
5. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้าน การโฆษณาโรงแรมผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ป้ายโฆษณา นิตยสาร แผ่นพับ ฯลฯ การประชาสัมพันธ์โรงแรมร่วมกับหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ตามลำดับ
6. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการโรงแรมฯ ในครั้งต่อไป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่กลับมาใช้บริการ ไม่แน่ใจ และไม่กลับมาใช้บริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการด้านบริการของโรงแรมในเมือง จังหวัดระนอง

1. ผู้บริหารควรมีนโยบายการบริการที่ชัดเจน กำหนดให้หัวหน้าแผนกแถลงเป้าหมายหรือโครงสร้างการพัฒนาการบริการ ทั้งนี้นำผลที่ได้จากการนำแนวทางไปใช้มาพัฒนา ปรับปรุง อยู่เสมอ พร้อมทำคู่มือการบริการของโรงแรมให้กับทุกแผนก
2. ผู้บริหารควรมีการจัดโครงการอบรมเพิ่มทักษะการบริการ เพื่อเสริมสร้างและกระตุ้นให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการบริการด้วยใจ
3. ผู้บริหารควรมีแผนการต อบแทนพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อ สร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งจากภายในโรงแรมก่อนจะเปิดรับพนักงาน ภายนอก
4. ด้านผลิตภัณฑ์การบริการนั้น ควรมีการ การตกแต่งภายในห้องพักให้มีความสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ควรมีน้ำแร่ไว้บริการภายในห้องพักทุกห้อง และควรมี อินเทอร์เน็ตไว้บริการ สิ่งแวดล้อมภ ภายนอกโรงแรมควรเน้นความสะอาด สะดวก สบาย เน้นความ เป็นเอกลักษณ์ มีการจัดที่จอดรถเพียงพอ คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการเป็นหลัก
5. ด้านราคา และการส่งเสริมทางการตลาด ควรมีการจัดโปรโมชั่นห้องพักในช่วงต่างๆ ที่ สภาพอากาศเหมาะสม ไม่มีฝนตกมาก เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวมากขึ้น
6. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีการจัดทำป้ายแสดงเส้นทาง แผ่นพับ หรือแผนผัง แสดงที่ตั้งของโรงแรม ควรมีการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมทางสังคม การเข้าร่วมโครงการส่งเสริม การท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวระดับภาคแ ละ ระดับประเทศ มีการออกร้านขายห้องพักในงาน ต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้มาใช้บริการได้เข้าถึงโรงแรมได้ง่ายขึ้น

Abstract

Research Title : Customer satisfactions from domestic tourists of hotel in
Ranong Province

Author : Miss Chontinee Yookhong

Year : 2012

.....

This research to “Customer satisfactions from domestic tourists of hotel in Ranong Province” which response to Thai tourists demand .Research methodology us quantity analysis

The sample of population for this research are Thai tourists check-in for 4 hotel in Ranong province namely Tinedee Ranong Hotel,Jansom Hotspa Ranong Hotel,Ranong Garden Hotel and Ifal Hotel.The total of thai tourist are 400 persons.The tools for this research are questionnaires and and statistics,persent,mean,standard deviation and anova

The research result show that almost of sample are female,25-34 years old and graduated bachelor degree.The most of Thai tourists an occupation are official/employee an earned 10,001-15,000 baht.The most of Thai tourist check-in Tinedee Ranong Hotel have object are the conference and stay 1 night

The most of Thai tourist have satisfaction about product in the hotel is knowledge and skill service of employee.The most of Thai tourist satisfaction about price in the hotel are appropriate for food and berverage in the hotel.The most of Thai tourist satisfaction

about are direct reservation room with hotel and promotion the most domestic tourists satisfaction are the hotel have advertise with radio,signboard,magazine else.The most domestic tourists opinion are comback stay hotel in Ranong Province

This research suggest Thai hotel business should set their vision and goals for service employee development. They should have project to up skill service for impress and have gift for employee excellence for work another earned.

The product in hotel should have efficiency standard service,room design have modern beautified,comfortable and internet service in room. Ranong Provice have mineral water famous so hotel business should have mineral service in roomguest. Out side for hotel have comfortable,public area must clean and safety for their customers when stay in the hotel.

The price and the place,Hotel business should have promotion in the rain season and have optional tour present on the customers. The promotion should have brochure about detail hotel and hotel map to distribute tourists another place.Hotel business must help social project in the Ranong Province and project high-level hotel in Thailand together. Hotel business should to hold a fair hotel promotion for comfortable and easy when the customers want to reservation.