

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

STUDY OF THAI TOURISTS' SATISFACTION TOWARDS STAYING IN HOTELS AND RESORTS IN HUA HIN DISTRICT, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

สุรสิทธิ์ วิเชียร¹

นัทที แทนอินทร์¹

พิไลวรรณ พลาวุฒิ¹

ธัญญกรณ์ คงกระพันธ์¹

วีรวัลย์ ปิ่นชุมพลแสง²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท 2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท 3) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 350 ชุดโดยใช้ตารางสุ่มของทาร์ยามาเน่ เลือกกลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวบริเวณชายทะเลหัวหินและใช้บริการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมพบว่าส่วนใหญ่เป็นชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นเจ้าของกิจการ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท สถานภาพสมรส ภูมิลำเนาจากกรุงเทพมหานครมาท่องเที่ยวสนใจโรงแรมที่พักติดทะเล ระดับ 5 ดาว พักห้องมาตรฐาน ราคาต่อคืนประมาณ 6,000 บาทขึ้นไปมาเพื่อการท่องเที่ยว เข้าพักจำนวน 2 คืน ระบบการจองตามเว็บไซต์ของโรงแรม จำนวนเข้าพักจำนวนคนเดียวและให้ความสำคัญการพักกับครอบครัว การศึกษาความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของที่พักรับว่ามากที่สุด รองลงมาให้ความสำคัญกับความมั่นใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเข้าพัก จากลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเข้าพักมีผลต่อการเข้าพักโรงแรมในการวิจัยในครั้งนี้ โดยเฉพาะลักษณะห้องพัก ระบบการจองราคาที่พักและระดับดาว ทำให้นักท่องเที่ยวไทยมีแรงจูงใจในการเข้าพักโรงแรมในอำเภอหัวหิน จากประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโรงแรมทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเข้าพักแตกต่างกัน กลุ่มลักษณะบุคคลที่ต้องมีการปรับปรุงการบริหารให้มีความพึงพอใจเข้าพักโรงแรมเพิ่มขึ้น โดยเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาชั้นพื้นฐาน อาชีพรับราชการ รายได้ตั้งแต่ 15,001-30,000 บาท สถานภาพโสด ภูมิลำเนากรุงเทพฯ ที่มีพฤติกรรมชอบพักติดทะเล พักระดับต่ำกว่า 3 ดาว ที่พักรับรองครบถ้วน ระดับราคาห้องพักตั้งแต่ 4,501- 6,000 บาท มาเพื่อประชุมสัมมนา มาพัก 1 วัน ระบบจองทางโทรศัพท์ มาพักเป็นกลุ่ม 6 คน มีความพึงพอใจเข้าพักแตกต่างกันในระดับความพอใจมากกว่ากลุ่มลักษณะส่วนบุคคลอื่น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว ชายหาดหัวหิน

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ-การจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

ถนนเพชรเกษม (ก.ม. 242) ตำบลหนองแก อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

² อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการ-การจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

ถนนเพชรเกษม (ก.ม. 242) ตำบลหนองแก อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

Abstract

This research aims at: 1) studying the behavior of tourists about staying in hotels and resorts, 2) studying the satisfaction of tourists towards hotels and resorts, and 3) studying about the personal characteristics affecting decision making in staying in hotels and resorts. The samples were 350 informants around the hotels and resorts on the Hua Hin beach by using Taro Yamane sampling scale. The samples were Thai people who came to visit Hua Hin beach and used hotel and resort services in Hua Hin. District, Prachup Khiri Khan Province. The study of behavior found that most of customers were male, aged under 30 years old, owned the business, earned income below 15,000 baht, were married, domiciled in Bangkok, stayed in 5 star hotel, lived in standard room, lived in the room with sea view, selected the hotel and resorts with cost as of 6,000 Baht per night, stayed for 2 nights, booked the rooms from hotel website, had only one person to stay at hotel and prioritized to stay with family. The most satisfaction of hotel service was accommodation environment, followed by safety confidence. Regarding the personal characteristics and behavior influencing the stay in hotels and resort in this research, especially accommodation, booking system, accommodation rates and star rating can influence Thai tourists' decision to stay in Hua Hin. Due to the efficiency of hotel management, tourists were differently satisfied with the stay. The group of informants who needed the improvement of the management to increase the satisfaction of hotels and resort stay was the female, aged under 30 years old, graduated from basic education level, earned income between 15,001-30,000 Baht, were single resided in Bangkok, preferred to stay on the beach, stayed in below-3- star hotels and resorts, selected the family room, priced between 4,501 to 6,000 baht, aimed to participate the conference, stayed for one night, booked through the telephone system, stayed more than 6 persons in a group and more satisfied with hotel and resort service, comparing to other personal characteristic group.

Keywords: Satisfaction, Tourists, Huahin Beach

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักที่นำรายได้เข้าประเทศไทยสูงอันดับที่หนึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการส่งออกอื่นๆ ในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น นอกจากการดำเนินการเพื่อนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวแล้ว ยังมีการดำเนินการด้านการบริการอื่นๆ อีก โดยเฉพาะด้านการโรงแรมหรือที่พักชั่วคราว นับว่าเป็นการบริการที่สำคัญที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวทั้งด้านที่พัก ด้านอาหาร ด้านความบันเทิง ซึ่งการบริการด้านโรงแรมนี้มีทั้งรูปแบบขนาดเล็ก ขนาดกลางไปจนถึงขนาดใหญ่ มีลักษณะการให้บริการที่เป็นความส่วนตัวของนักท่องเที่ยวที่มาเข้าพัก ส่วนด้านทำเลที่ตั้งของการดำเนินกิจการมักจะตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยว เช่น ทะเล ถนนคนเดิน หรือตลาดตอนกลางคืน เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มีการพักผ่อนอย่างเต็มที่เมื่ออยู่ใกล้ธรรมชาติและสันทนาการในยามกลางคืน ในการดำเนินการของโรงแรมและที่พักในปัจจุบันนี้โรงแรมขนาดเล็กกำลังเป็นที่นิยมเป็นอย่างมากในหมู่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย

และชาวต่างชาติ เนื่องจากมีห้องพักน้อย ผู้เข้าพักไม่พลุกพล่าน มีความเป็นส่วนตัว ได้รับบริการอย่างเป็นกันเองรวมทั้งมีการตกแต่งและการปลูกสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ ตลอดจนมีสภาพแวดล้อมของแต่ละแห่งแตกต่างกันไป อีกทั้งการท่องเที่ยวยังเป็นการช่วยสร้างงานและกระจายรายได้ให้คนในชาติเป็นอย่างมาก ดังนั้น การศึกษาความต้องการตัดสินใจในการเลือกเข้าพักโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในแหล่งท่องเที่ยววิวิธทะเลจะมีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าพักโรงแรมในบริเวณใกล้เคียงเพื่อนำไปพัฒนาการตลาดทางธุรกิจโรงแรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกเข้าพักโรงแรมในอำเภอหัวหิน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการเข้าพักโรงแรมในอำเภอหัวหิน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะบุคคลและพฤติกรรมที่มีต่อความพึงพอใจเข้าพักของโรงแรม

สมมุติฐานงานวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรมการเข้าพัก เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการเข้าพักโรงแรมที่เป็นตัวแปรตาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบฯ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เลือกการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บข้อมูลในโรงแรม จำนวน 350 ตัวอย่างเก็บจากตารางสุ่มของทาโรยามาเน่และ สำนวจกระจายตามโรงแรมระดับดาวต่าง ๆ ทั้ง 3-5 ดาว โดยถ่วงเฉลี่ยอัตราการเข้าลงสอบถามพอกันเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างเท่าเทียมกันปราศจากอคติในการสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการเข้าพักที่โรงแรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าพักโรงแรม ในอำเภอหัวหิน
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าพักโรงแรมในอำเภอหัวหิน
3. ทำให้ทราบถึงลักษณะของบุคคล และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเข้าพักโรงแรมเพื่อมาปรับปรุงทางการตลาดต่อผู้เข้าพักต่อไป
4. นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงและวางแผนการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

คำจำกัดความในการวิจัย

โรงแรม หมายถึง ที่พักอาศัยหรือสถานที่ /สิ่งปลูกสร้าง ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนใกล้ชิดธรรมชาติ

ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่นักท่องเที่ยวหรือผู้เข้าใช้บริการอยากจะให้มีในขณะใช้บริการที่พัก

การบริการ หมายถึง สิ่งที่ทำให้บริการคือเจ้าของที่พักมีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางมาจากต่างถิ่นและเข้ามาพักในโรงแรมหรือที่พักทั้ง 4 แห่ง ซึ่งจะต้องเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยจะต้องมีการพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ท ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้ารวบรวมเอกสารและงานวิจัยต่างๆ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน เพื่อเป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การศึกษาในครั้งนี้ ได้มีการศึกษางานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีสาระที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ อันจะทำให้สามารถพิจารณาประเด็นที่ทำการศึกษได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะครอบคลุมเนื้อหา ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ

ความหมายของการบริการ อัครศรี ม่วงคง (2552) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งจับต้อง สัมผัส แตะต้อง อาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบ บริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่มีอำนายทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีการกำหนดทางการตลาดให้เหมาะสมกับธุรกิจบริการ

แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมของลูกค้า

การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคเป็นการศึกษาของแต่ละคนที่ได้ตัดสินใจในการที่ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เวลา การบริการ หรืออื่น ๆ ซึ่งจำเป็นต้องศึกษาว่า ผู้บริโภคนั้นคือใคร ซื้ออะไร ทำไมจึงซื้อ ซื้ออย่างไร ซื้อเมื่อไหร่ ซื้อที่ไหน ซื้อบ่อยแค่ไหน และใครมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจพฤติกรรมผู้บริโภคนั้น นอกจากนี่ยังต้องมีการศึกษาถึงสาเหตุว่าทำไมผู้บริโภคถึงเข้ามาใช้บริการ เช่น สิ่งกระตุ้นนั้นทำให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นนี้จะเข้ามาในความรู้สึกของผู้บริโภค เมื่อไหร่ก็ได้ โดยผู้ให้บริการหรือผู้ขายนั้นไม่มีทางรู้ พฤติกรรมของผู้ซื้อ เจ้าของของการบริการสนใจที่ต้องการจะศึกษาพฤติกรรมของผู้ซื้อ ซึ่งสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากในการศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้า คือ กระบวนการในการตัดสินใจที่จะซื้อ เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการได้ทำการตลาดที่ถูกต้องจริง ๆ ตามชีวิตของผู้บริโภคและตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังของลูกค้า

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988, p. 16) ได้กล่าวถึงความคาดหวังไว้ว่า หมายถึง ความต้องการหรือความปรารถนาในความคิดหรือทัศนคติของมนุษย์ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ในบริการนั้น ๆ ที่พวกเขาจะได้รับเพื่อตอบสนองต่อความปรารถนาหรือความต้องการของลูกค้า และ ลูกค้าจะมีการประเมินผลการบริการนั้นจากทัศนคติของลูกค้าและที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ทัศนคติและ ความคาดหวังต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นจากการใช้ชีวิตหรือสิ่งแวดล้อมที่แต่ละคนนั้นได้ประสบพบเจอต่าง ๆ กันมา หรือคือประสบการณ์ชีวิตของแต่ละคนนั้นต่างกันก็จะทำให้ทัศนคติหรือความคาดหวังนั้นต่างกันไปด้วย

แนวคิดและทฤษฎีการสร้างภาพพจน์แก่ลูกค้า

อเนก สวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 177) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ผู้ที่ได้รับการบริการจะรับรู้ได้ถึงด้านที่ดีหรือไม่ดีนั้น จะขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์ บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมและแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากความเห็นของผู้วิจัย ความพึงพอใจนั้นสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกอย่างหนึ่งซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นนามธรรม เมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเอง คาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่ไม่ตรงตามที่ตนเองคาดหวังไว้จะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่น้อยมาก และไม่ใช่ว่าแค่ผู้ให้บริการอย่างเดียวที่เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ยังมีปัจจัยรอบ ๆ ที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจได้ทั้งสิ้น เช่น อากาศที่ดี ความสวยงามของห้องพัก การแต่งกาย เป็นต้น

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอำเภอหัวหิน ประวัติความเป็นมา

ในอดีตที่ผ่านมาหัวหินเป็นหมู่บ้านเล็กๆ จำนวนราษฎรมีน้อยมาก ประกอบอาชีพทางการเกษตร ต่อมาราษฎรในเขตท้องที่อื่น เช่น จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดใกล้เคียงได้อพยพเข้ามาเพื่อทำมาหากิน และประกอบอาชีพในหมู่บ้านดังกล่าวมากขึ้น ทำให้ชุมชนเล็กๆ แห่งนี้ขยายตัวใหญ่ขึ้น มีความเจริญมากขึ้น จึงได้มีการสร้างทางรถไฟสายใต้มาถึงหัวหิน เมื่อ พ.ศ. 2454 ตลอดจนถึงได้มีการสร้างตึกบ้านพักตากอากาศของพระบรมวงศานุวงศ์และเจ้านายชั้นผู้ใหญ่ขึ้นในหมู่บ้านแห่งนี้เป็นจำนวนมาก และการรถไฟแห่งประเทศไทยได้ก่อสร้าง โรงแรมรถไฟ ซึ่งเป็นโรงแรมชั้นหนึ่งมีมาตรฐานเป็นที่เชิดหน้าชูตาของชาวหัวหิน เพื่อบริการนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อนตากอากาศในพื้นที่เมื่อ พ.ศ. 2468

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างพระราชวังไกลกังวลขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2469 เพื่อใช้เป็นสถานที่แปรพระราชฐานเสด็จมาประทับแรมในหัวหินและสร้างเสร็จเมื่อ พ.ศ. 2473 สถานที่แห่งนี้นับเป็นสัญลักษณ์อันสง่างามทรงคุณค่าและเป็นที่พักผ่อนรมใจของชาวหัวหินมาจนกระทั่งทุกวันนี้ ในปัจจุบันพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ได้เสด็จฯ มาประทับ ณ วังไกลกังวล เป็นการถาวร

หัวหินได้ยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอหัวหินขึ้นกับอำเภอบางแพ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อ พ.ศ. 2475 และต่อมาทางราชการได้ยกฐานะกิ่งอำเภอหัวหินขึ้นเป็นอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อ พ.ศ. 2492 ซึ่งปัจจุบันตั้งอยู่บริเวณ ถนนเพชรเกษมแนวใหม่ ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน นายอำเภอคนแรก คือ นายเอื้อน จารุรัตน์ นายอำเภอหัวหินคนปัจจุบัน คือ นายสุทธิพงษ์ คล้ายอุดม

ชดากร สถิต (2558) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อการเลือกที่พักโรงแรมในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า ด้านสถานที่ และบุคลากรมีผลต่อการเข้าพักโรงแรม รองลงมา คือ ด้านสภาพห้องพัก ด้านอัตราที่พักรวม การต้อนรับของพนักงาน ส่วนความปลอดภัยและชื่อเสียงอยู่ระดับปานกลาง และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลลิตา ยุธยาตร์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อการเลือกเข้าพักรีสอร์ทในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์การศึกษานักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน มีพฤติกรรมเข้าพักราคา 1,000-2,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสถานที่ตั้งชอบลักษณะรีสอร์ทที่ใกล้แหล่งธรรมชาติ เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยทางการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมการเข้าพักรีสอร์ท เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

วัฒนา ทนงค์แสง (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางกายภาพของสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก มีความพึงพอใจเช่นใดในเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ทำเลที่ตั้ง และราคาค่าบริการ ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำวิจัยไปเป็นข้อมูลในการป้องกัน พัฒนา

ปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลในเขตอำเภอต่างๆ ในจังหวัดปทุมธานี

พิเชฐ คูหะเพ็ญแสง (2546) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างสำรวจนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน ที่มาท่องเที่ยวชายหาดระยอง จากการศึกษาพบว่า มาเที่ยววันหยุดสัปดาห์ เพื่อการพักผ่อน สถานที่ที่นิยมมาคือ เกาะเสม็ด การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะ มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดระยอง และส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจในการท่องเที่ยวและพร้อมจะกลับมาเที่ยวอีกครั้ง

วิภา วิวัฒนพงศ์ชาติ (2542) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการตลาดมีผลต่อลักษณะบุคคลของการเข้ามาท่องเที่ยวในเพชรบุรี และให้ความสำคัญกับด้านสถานที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวมีผลต่อการเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี

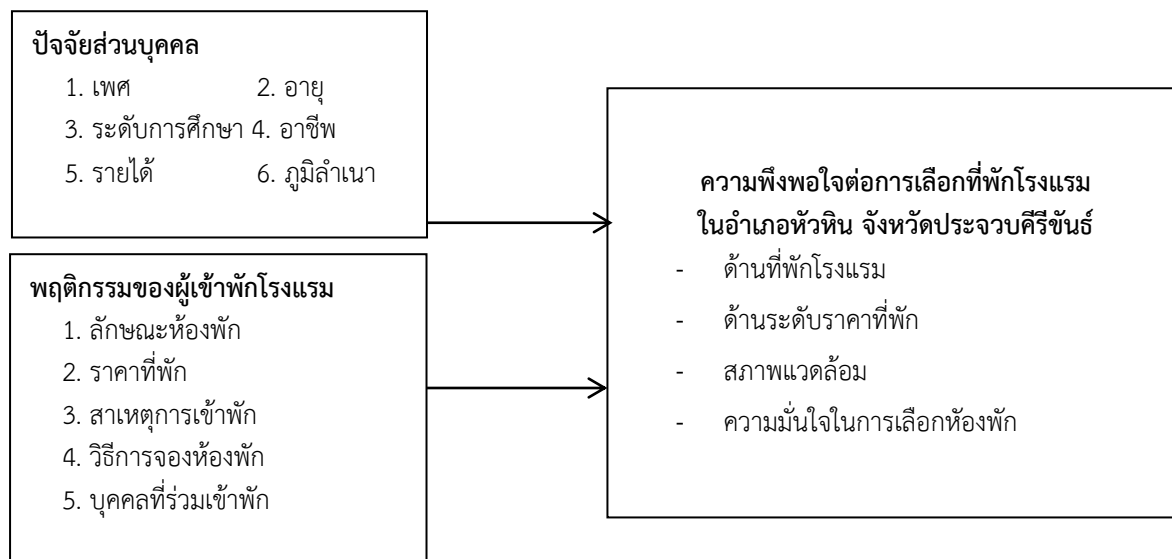
วิธีการดำเนินการวิจัย

ทำการศึกษาทฤษฎี เนื้อหา เอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหาและตำราที่เกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือ แบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดตามหลักวิชาการ จัดทำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของข้อคำถาม และนำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ได้ค่าดัชนีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.98 จากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาการจัดการ ทั้ง 5 ท่าน หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.76 ทำให้แบบสอบถามที่จะลงสำรวจมีความเชื่อมั่นเกินร้อยละ 70 มีความน่าเชื่อถือต่อการลงสำรวจ ภายใต้กรอบแนวคิดทางวิจัยดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดทางการวิจัย

โดยพิจารณาลักษณะบุคคลและพฤติกรรมของผู้เข้าพักโรงแรมมีผลต่อความพึงพอใจต่อการเลือกที่พักโรงแรมที่แตกต่างกัน โดยกำหนดกลุ่มลักษณะบุคคลทั้งด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และ ภูมิฐานะ รวมถึงพฤติกรรมการเข้าพักไม่ว่าจะเป็นลักษณะห้องพักที่ต้องการพัก ราคาที่พัก สาเหตุการเข้าพัก วิธีการจองห้องพัก และบุคลกรรวมเข้าพัก มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกที่พัก การศึกษาปัจจัยกำหนดราคาที่พักเลือกพักโรงแรม พบว่าสามารถแบ่งเป็นทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ระยะทางไปยังแหล่งชุมชนและสถานที่ท่องเที่ยว สัมพันธ์กับลักษณะของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นวิวของห้อง การให้บริการในโรงแรม มาตรฐานห้อง ประเภทของห้อง ซึ่งแบ่งระดับตามดาวของระดับโรงแรมที่มีกำหนดระดับดาวตามมาตรฐาน โดย มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย กรมการปกครอง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พัฒนามาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวและนำเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินและรับรองมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน และลักษณะคุณสมบัติของผู้เข้าพัก ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาพัก ลักษณะการจองห้องพัก กลุ่มผู้เข้าพัก ขนาดและลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าพักทั้งด้านรายได้ เพศ จุดประสงค์ของการเข้าพัก (Kimes, 2010) ทฤษฎีกลยุทธ์ด้านราคาที่พักโรงแรมภายใต้การจัดการรายรับ การกำหนดราคาจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพของโรงแรม ได้แก่ ประเภทห้อง สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ด้านช่องทางการจองห้องพัก จองผ่านทางอินเทอร์เน็ต ถูกค่าประจำ ด้านคุณลักษณะของลูกค้า เช่น กลุ่มสมาชิก ความพึงพอใจต่อราคายุติธรรม ด้านลักษณะการส่งผ่านการจอง เช่น แพคเกจห้องพักพร้อมค่าตัวสายการบินและด้านความ

หลากหลายของการให้บริการโรงแรมในระดับต่างๆ ต่อการกำหนดราคาเพื่อเป็นเครื่องมือของการลดราคาหรือการยอดขายส่วนเพิ่ม เพื่อยังคงรักษาอัตราห้องพักเฉลี่ยของธุรกิจโรงแรม (Average Rate Parity)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่มาเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท บริเวณชายทะเลหัวหิน ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ 3 ส่วน

4.1 ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทบริเวณชายทะเลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการตอบแบบสอบถามพบว่า มีลักษณะการเลือกกระดับที่พักโรงแรมในปัจจุบัน โรงแรมติดทะเล จำนวน 340 คน เลือกกระดับดาวในการเข้าพัก 5 ดาว จำนวน 193 คน ลักษณะห้องพักที่เข้าพัก Standard จำนวน 118 คน ราคาที่พักโดยเฉลี่ย(บาท/คืน) มากกว่า 6,001 จำนวน 102 คน เลือกที่พักโรงแรมด้วยจุดประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวจำนวน 303 คน ระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรม 2 วัน จำนวน 155 คน วิธีการจองห้องพักโรงแรมในครั้งนี้ คือ เว็บไซต์ของโรงแรมจำนวน 108 คน การมาพักโรงแรมครั้งนี้มาเพียงลำพัง จำนวน 82 คน โดยมาพักกับครอบครัว จำนวน 175 คน

4.2 ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทบริเวณชายทะเลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะที่พักโรงแรมและรีสอร์ท พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในด้านห้องพักลักษณะห้องพักสะอาด จัดวางตำแหน่งอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการเข้าพัก ระดับความเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ทศนคติด้านปัจจัยต่อระดับราคาที่เหมาะสมและกระบวนการจองห้องพัก พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในด้านราคาที่พักโรงแรมควรขึ้นอยู่กับระบบการจองห้องพักที่สะดวกคล่องตัวน่าเชื่อถือต่อการประกันการคืนห้องมีผลต่อราคาห้องพัก ระดับความเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของที่พักโรงแรมและรีสอร์ท พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นไม่ควรมีสภาพแวดล้อมที่เป็นภัยต่อการเข้าพัก ระดับความเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ความพึงพอใจด้านความมั่นใจในการเลือกห้องพักโรงแรมและรีสอร์ท พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในด้านการรับประกันการจอง

ไม่ยกเลิกการจองจะมีผลต่อการความมั่นใจเข้าพัก ระดับความเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

4.3 ศึกษาลักษณะบุคคลและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทบริเวณชายทะเลหัวหิน อำเภอหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถอธิบายความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ภูมิลำเนา และลักษณะโรงแรมต่อทัศนคติ ดังต่อไปนี้

ข้อคิดเห็นต่อการเลือกที่ พักโรงแรมและรีสอร์ทที่มี ผลต่อการตัดสินใจ	T-TEST				F-TEST			
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้	สถานภาพ	ภูมิลำเนา	ลักษณะ โรงแรม
ลักษณะที่เข้าพักโรงแรม และรีสอร์ท								
1.1 ควรมีระยะทาง เหมาะสมเข้าใกล้แหล่ง ท่องเที่ยว		32.795***	34.410***	20.721***	10.697***	17.427***	17.054***	9.248**
1.2 ควรมีความสะดวกต่อ การเดินทาง		32.555***	97.799***	51.329***	24.934***	9.067***	10.639***	5.484*
1.3 ควรติดถนนใหญ่ ทำเลที่ตั้งใกล้เข้าถึงง่าย	-5.925***	21.530***	33.442***	28.758***	20.635***	4.461**	15.177***	
1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ		23.792***	18.598***	17.140***	21.614***	7.391***	10.156***	
1.5 ห้องที่พักลักษณะ ห้องพักสะอาด		21.167***	22.405***	20.628***	14.900***		4.628***	
1.6 ที่พักมีความทันสมัย ปัจจัยต่อระดับราคาที่ เหมาะสม	-2.462**	14.286***	8.497***	8.215***	25.268***		6.185***	14.829***
2.1 ราคาที่พักโรงแรม ควรขึ้นอยู่กับลักษณะ ห้องพัก	-5.329***	14.883***	19.006***	18.177***	9.740***		6.474***	15.669***
2.2 ช่วงฤดูกาล ท่องเที่ยว	-4.043***	7.961***	42.221***	24.178***	6.973***	3.761*	8.367***	
2.3 ช่องทางการจอง ห้องพัก	-7.274***	29.308***	34.938***	23.590***	11.400***	3.140*	6.074***	
2.4 ระบบการจอง ห้องพักที่สะดวก คล่องตัว	-2.064*	16.423***	15.516***	25.025***	6.350***	3.528*	9.515***	13.318***
สภาพแวดล้อมของที่พักโรงแรม								
3.1 ใกล้บริเวณแวดล้อม ที่ดี สะอาด ปลอดภัย		18.277***	25.710***	27.330***	7.533***		11.575***	11.410***
3.2 ควรมีสภาพแวดล้อม กลมกลืนไปกับที่พัก โรงแรม		17.324***	22.830***	8.002***	9.266***		4.847***	
3.3 ไม่ควรมี สภาพแวดล้อมที่เป็นภัย ต่อการเข้าพัก		22.143***	25.586***	12.798***	13.485***		21.422***	12.459***
4.1 การรักษาความ ปลอดภัย		16.644***	6.513***	17.662***	21.471***		7.945***	

ข้อคิดเห็นต่อการเลือกที่พักโรงแรมและรีสอร์ทที่มีผลกระทบต่อจิตใจ	T-TEST		F-TEST					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้	สถานภาพ	ภูมิลำเนา	ลักษณะโรงแรม
4.2 มาตรการการให้บริการของที่พักโรงแรมเป็นที่น่าสนใจ		14.916***	14.002***	22.160***	35.184***	4.640**	8.579***	
4.3 ชื่อเสียงของโรงแรม		22.844***	9.142***	18.741***	21.958***	9.060***	16.763***	17.110***
4.4 การรับประกันการจอง ไม่ยกเลิก		17.715***	19.825***	26.715***	8.291***	9.640***	13.537***	10.148***
ข้อคิดเห็นต่อการเลือกที่พักโรงแรมและรีสอร์ทที่มีผลกระทบต่อจิตใจ	ระดับดาว	ลักษณะห้องพัก	ราคาที่พัก	เลือกเพราะอะไร	ระยะเวลาในการเข้าพัก	วิธีการจองห้องพัก	มากี่คน	มากับใคร
ลักษณะที่พักโรงแรมและรีสอร์ท								
1.1 ควรมีระยะทางเหมาะสมเข้าใกล้แหล่งท่องเที่ยว	10.479***	10.002***	10.828***	33.970***	18.211***	16.728***	14.587***	4.918***
1.2 ควรมีความสะดวกต่อการเดินทาง	7.936***	8.017***	17.871***	15.974***	12.031***	20.083***	16.969***	9.866***
1.3 ควรติดถนนใหญ่ทำเลที่ตั้งใกล้เข้าถึงง่าย	7.819***	32.549***	15.985***	15.968***	10.780***	12.551***	20.554***	10.118***
1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	9.601***	12.479***	13.496***	7.514***	21.013***	7.908***	19.890***	12.267***
1.5 ห้องที่พักลักษณะห้องพักสะอาด		13.916***	5.053***	6.763***	20.595***	12.168***	21.322***	13.276***
1.6 ที่พักมีความทันสมัย	9.492***	4.538***	3.311**	8.498***	12.641***	28.104***	45.905***	7.161***
ปัจจัยต่อระดับราคาที่เหมาะสม								
2.1 ราคาที่พักโรงแรมควรขึ้นอยู่กับลักษณะห้องพัก	17.857***	10.214***	23.048***	7.212***	14.310***	27.247***	48.121***	11.642***
2.2 ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว	6.086***	5.969***	12.612***	8.397***	13.249***	22.230***	59.302***	9.720***
2.3 ช่องทางการจองห้องพัก	7.725***	8.840***	21.028***	11.082***	7.571***	22.550***	32.216***	19.464***
2.4 ระบบการจองห้องพักที่สะดวกคล่องตัว	14.916***	15.555***	2.443***	11.340***	4.956***	11.458***	19.727***	31.146***
สภาพแวดล้อมของที่พักโรงแรม								
3.1 ใกล้บริเวณแวดล้อมที่ดี สะอาด ปลอดภัย	3.264**	4.814***	6.919***	9.430***	6.554***	14.306***	19.562***	10.104***
3.2 ควรมีสภาพแวดล้อมกลมกลืนไปกับที่พักโรงแรม	14.227***	11.673***	13.681***	3.322***	5.388***	11.735***	20.241***	17.431***
3.3 ไม่ควรมีสภาพแวดล้อมที่เป็นภัยต่อการเข้าพัก		5.520***	13.470***	13.072***	5.459***	17.538***	13.612***	21.653***

ข้อคิดเห็นต่อการเลือกที่พักโรงแรมและรีสอร์ทที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับดาว	ลักษณะห้องพัก	ราคาที่พัก	เลือกเพราะอะไร	ระยะเวลาในการเข้าพัก	วิธีการจองห้องพัก	มากี่คน	มากับใคร
ความมั่นใจในการเลือกห้องพักโรงแรมและรีสอร์ท								
4.1 การรักษาความปลอดภัย		4.974***	6.692***	10.723***	13.963***	11.889***	18.102***	7.627***
4.2 มาตรฐานการให้บริการของที่พักโรงแรมเป็นที่มั่นใจ	23.003***	18.041***	8.070***	15.654***	9.669***	23.396***	19.624***	14.687***
4.3 ชื่อเสียงของโรงแรม	22.898***	6.339***	19.474***	7.755***	9.895***	13.701***	28.058***	5.328***
4.4 การรับประกันการจอง ไม่ยกเลิก		6.806***	9.977***	10.602***		22.470***	13.957***	9.046***

อภิปรายผล

การศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นเจ้าของกิจการ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท สถานภาพสมรส ภูมิลำเนาจากกรุงเทพ มาท่องเที่ยวสนใจโรงแรมที่พักติดทะเล ระดับ 5 ดาว ที่พักมาตรฐาน ราคาต่อคืนประมาณ 6,000 บาทขึ้นไปมาเพื่อการท่องเที่ยว เข้าพักจำนวน 2 คืน ระบบการจองตามเว็บไซต์ของโรงแรม จำนวนเข้าพักจำนวนคนเดียวและให้ความสำคัญการพักกับครอบครัว ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของที่พักมากที่สุด รองลงมาให้ความสำคัญกับความมั่นใจในการเข้าพัก จากลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเข้าพักล้วนมีผลต่อการเข้าพักโรงแรมในการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยลลิตา ยุธยาตร์ (2555) โดยเฉพาะลักษณะห้องพัก ระบบการจอง ราคาที่พักและระดับดาวทำให้การศึกษาวัยนักท่องเที่ยวยุคใหม่มีแรงจูงใจในการเข้าพักโรงแรมในอำเภอหัวหิน จากประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโรงแรมทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเข้าพักแตกต่างกัน กลุ่มลักษณะบุคคลที่มีความพึงพอใจสูงสุดต่อการเข้าพักโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่เป็นกลุ่มคาดหวังจะกลับมาเข้าพักโรงแรมอีกครั้งและบอกต่อโรงแรมที่เคยเข้าพักซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชดากร สถิต (2558) คือ กลุ่มเพศชาย อายุ 51-60 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเจ้าของธุรกิจ รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป สถานภาพสมรส ภูมิลำเนาภาคเหนือ ชอบพักอาศัยโรงแรมที่อยู่ติดทะเล ระดับ 5 ดาว และระดับ 3 ดาว ที่พักหรู ที่พักระดับราคาสูงกว่า 6,001 บาทขึ้นไป มาเพื่อท่องเที่ยว มาพักผ่อนประมาณ 4 วัน ระบบการจองห้องพักในเว็บ accorhotels มาร่วมพักกลุ่มประมาณ 9 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มมีรายได้สูง และสูงวัย ที่ชอบท่องเที่ยวเมืองสงบอย่างหัวหิน กลุ่มบุคคลดังกล่าวพร้อมจะกลับมาเยี่ยมหัวหินและบอกต่อกับบุคคลอื่น (Expectation and Word of Mouth) ส่วนกลุ่มลักษณะบุคคลที่ต้องมีการปรับปรุงการบริหารให้ความพึงพอใจเข้าพักโรงแรมเพิ่มขึ้น ได้แก่ เพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีพรับราชการ รายได้ตั้งแต่ 15,001-30,000 บาท สถานภาพโสด ภูมิลำเนากรุงเทพ ที่มีพฤติกรรมชอบพักติดทะเล พักระดับต่ำกว่า 3 ดาว ที่พักห้องครอบครัว ระดับราคาห้องพักตั้งแต่ 4,501-6,000 บาท มาเพื่อประชุมสัมมนา มาพัก 1 วัน ระบบจองทางโทรศัพท์ มาพักเป็นกลุ่ม 6 คน เพื่อพัฒนาความพึงพอใจเข้าพักมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ด้านลักษณะที่พักโรงแรมและรีสอร์ท ส่วนมากเป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งมีรายได้น้อย จึงไม่ค่อยนิยมมาเที่ยวพักโรงแรมในหัวหิน ที่พักควรที่จะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย การเข้าพัก

โรงแรมส่วนใหญ่มีการเข้าพักจำนวนวันที่น้อยวัน จึงทำให้จัดกิจกรรมได้ไม่มาก ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของบริการรถรับ-ส่งให้แก่ผู้ที่มาเข้าพัก

ด้านปัจจัยต่อระดับราคาที่เหมาะสมและกระบวนการจองห้องพัก ส่วนมากเป็นกลุ่มวัยรุ่น นักศึกษา เรื่องราคาอาจเป็นสิ่งสำคัญ ควรปรับระดับราคาให้มีหลากหลายเหมาะสมแก่กลุ่มผู้เข้าพัก และมีระบบกระบวนการจองห้องพักที่เรียบง่ายและไม่ซับซ้อน

ด้านสภาพแวดล้อมของที่พักรวมและรีสอร์ท ส่วนมากผู้เข้าพักจะเข้ามาจองที่พักด้วยตนเอง มีการเลือกที่พักที่อยู่ไม่ติดทะเล ควรมีบริการรถรับ-ส่ง เพราะผู้เข้าพักอาจสามารถเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆได้ง่าย และสะดวก

ด้านความมั่นใจในการเลือกห้องพักโรงแรมและรีสอร์ท ส่วนมากเป็นเพศหญิง ควรเน้นในเรื่องของความปลอดภัยเป็นหลัก ห้องพักรวมควรมีความทันสมัย มีมุมสำหรับการถ่ายรูปและควรจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ดังที่เห็นในข่าวเนื่องจากหัวหินมีเหตุรอบวาระเปิด จึงควรมีระบบการตรวจสอบความปลอดภัยให้บริเวณรอบ ๆ โรงแรมแน่นหนาขึ้น

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยในเชิงงานวิจัยครั้งต่อไปจะเพิ่มแบบสอบถามจากชาวไทยเป็นชาวต่างชาติ และขยายบริเวณการสำรวจแบบสอบถามให้กว้างขึ้น และควรทำแบบสอบถามให้ไม่ยาวจนเกินไป และไม่ถามวกไปวนมาหรือคำถามคล้ายๆกัน ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสับสน

เอกสารอ้างอิง

- ชดากร สถิต. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวไทยในการเลือกที่พักแรมเขตอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 10(3), 227-236
- ลลิตา ยุธยาตร์. (2555). ปัจจัยที่มีต่อการเลือกเข้าพักรีสอร์ทในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วัฒนา ทนงค์แสง. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิภา วิวัฒนพงศ์ชาติ. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเพชรบุรี. คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิเชฐ คูหะเพ็ญแสง. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดจังหวัดระยอง. ส่วนหนึ่งของการศึกษาลัทธิปริญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัทธิศรีนครินทรวิโรฒ.
- อเนก สวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อัปสรศรี ม่วงคง. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจ โดยรวมของลูกค้าที่มาใช้บริการภัตตาคารลอยน้ำเรอริเวอร์ไซด์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัทธิศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 9th ed. New Jersey: Asimon & Schuster.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: Free Press. (1998). SERQUAL: A multiple – item

Kimes, S. E. (2010). **Strategic Pricing through Revenue Management**. Cornell University