



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

The factors affecting Thai tourists' satisfaction on service qualities of hotels in Cha-am, Phetchaburi Province

พัฒนรัตน์ โอภาสพินิจ^{1*}, ศุภศักดิ์ เงามประเสริฐวงศ์² และบุญทา ชัยเลิศ²

Patanarat Opaspinit^{1*}, Supasak Ngaoprasertwong² and Boontha Chailert²

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท, หลักสูตรวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ, สาขาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

¹ Master Degree, Department of Service Industry Management, Faculty of Tourism and Hospitality Management, Suan Sunandha Rajabhat University.

² อาจารย์, หลักสูตรวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ, สาขาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² Instructor of Department of Service Industry Management, Faculty of Tourism and Hospitality Management, Suan Sunandha Rajabhat University.

*Corresponding author, E-mail: Patanarat7840@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจที่มีต่อโรงแรม ในบริเวณชายหาดชะอำ กลุ่มตัวอย่างในการใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยมาใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 404 คน เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยมีค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (Independent-samples t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านประชากรศาสตร์มีอัตราส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.2 เพศหญิง 47.8 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.9 โดยมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.8 มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.5 เข้าใช้บริการจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนบ่อยที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 40.8 จำนวนผู้มาใช้บริการต่อครั้งมากกว่า 3 ท่านขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด



ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าใช้บริการโรงแรมทั้งหมด คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 (พึงพอใจมากที่สุด) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ในเรื่องมีนั่งเพียงพอมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาคือ โรงแรมมีความสะอาด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 (พึงพอใจมากที่สุด)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวชาวไทย, โรงแรม

Introduction

This study aimed to investigate perception factors affecting Thai tourists' satisfaction on service qualities of hotels in Cha-am, Phetchaburi Province and to examine factors influencing word of mouth on Thai tourists' satisfaction towards services of hotel in Cha-am, Phetchaburi Province. The research samples consisted of 100 Thai tourists in Cha-am, Phetchaburi Province. The research data were collected by means of a questionnaire, and a statistical software was used to analyze the data elicited in forms of frequency, percentage, mean, standard deviation, as well as inferential statistical analyses i.e. For the testable statistics including Independent-samples t-test and One-way ANOVA

The results showed that the majority of the Thai tourists was student male, at the age of 21–30 yrs. Their income per year was 15,000-20,000 Bath. With Group more than 3 people, 1 time per month and the research results regarding the tourists' satisfaction towards services of hotel in Cha-am, Phetchaburi Province is revealed that overall service quality was highest.

Keywords: Satisfaction, Thai tourists, Hotels

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือธุรกิจสนับสนุนต่าง ๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือได้ว่าเป็น การส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิต สินค้า คือ บริการต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็ต้องมีการลงทุน ซึ่งผล ประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิด งานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ทางด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนคลาย ความตึงเครียด พร้อม กับการได้รับความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่ผิดแผกแตกต่างออกไปอีกครั้ง อุตสาหกรรม ท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้

เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมา
ใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง ที่ผู้อยู่ในท้องถิ่นได้เก็บมาประดิษฐ์เป็นหัตถกรรมพื้นบ้าน ขายเป็นของที่
ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งสรุปได้ว่าบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อ
เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีดังต่อไปนี้ (ฉันทิช วรรณณอม, 2552)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบ
เศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้
เดินทางมาเที่ยวได้อย่างดีทำให้เกิดรายได้ให้ทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
จำนวน 29,881,091 คน เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 20.44 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่าน
มา ส่งผลให้มีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.39 คิดเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงถึง
1,447,158.05 ล้านบาท ในปีพ.ศ.2557 ทำให้ประเทศไทยสามารถมีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น
(กรมการท่องเที่ยว, 2558)

ชะอำ เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี และเป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัด ซึ่ง
มีหาดทรายขาว ยาว และยังเป็นแหล่งเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ ซึ่งเป็นรายได้ให้กับด้าน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจการค้าของที่ระลึก ร้านอาหาร การประมง เป็นต้น
นอกจากนี้ชะอำยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากชาวไทยและชาวต่างประเทศในระดับต้น ๆ
ของประเทศไทย (การพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก, 2562)

จากการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของนักท่องเที่ยว ทำให้บริการด้านการท่องเที่ยวรวมทั้งการพัฒนา
โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ของจังหวัดเพชรบุรีพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น ถนน ไฟฟ้า ร้านอาหาร ที่พักแรม
 ฯลฯ อย่างไรก็ตาม การก่อสร้างที่พักตากอากาศ การขายอาหาร ตลอดจนการบริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
ธุรกิจท่องเที่ยว มีส่วนชักนำให้เกิดการบุกรุก จนทำให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม
รวมทั้งความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชากรด้วยจึงทำให้เกิดงานวิจัยฉบับนี้ขึ้นเพื่อศึกษาความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือปรับกลยุทธ์
กับคู่แข่งทางการตลาดได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อโรงแรม ในบริเวณ
ชายหาดชะอำ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม ในบริเวณชายหาดชะอำ

สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อโรงแรมที่บริเวณชายหาดชะอำแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อโรงแรมที่บริเวณชายหาดชะอำแตกต่างกัน

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม ในบริเวณชายหาดชะอำ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ
2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยในช่วง ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง มกราคม พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้ประกอบการโรงแรมให้รู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ
2. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแบบของบริการในโรงแรมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. สามารถนำข้อมูลวิจัยจากฉบับนี้ไปเป็นแนวทางการศึกษางานวิจัยที่มีลักษณะคล้ายกันได้

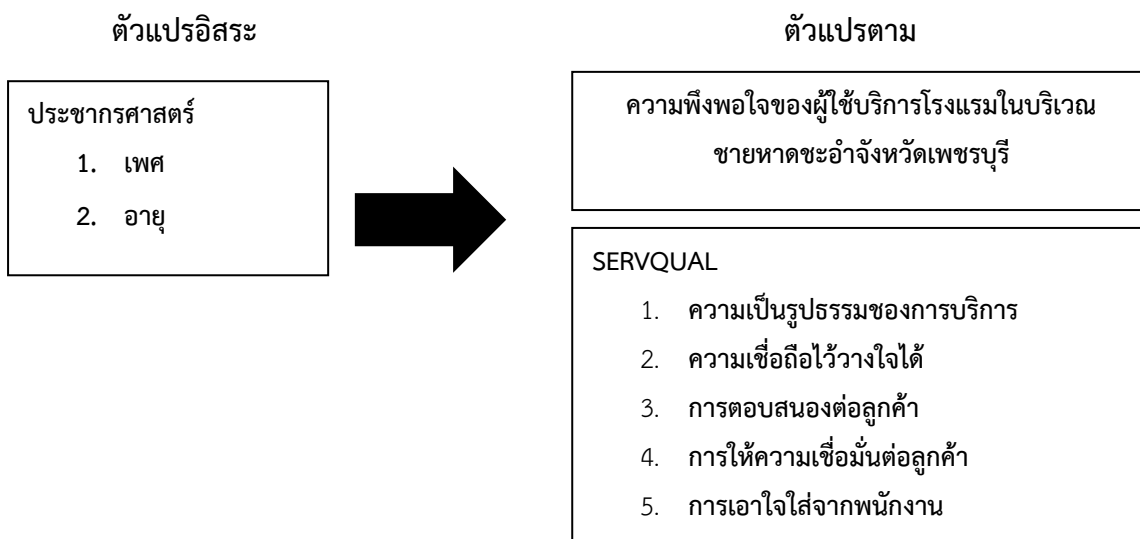
แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอื่นเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กรอบแนวคิด



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เคยไปใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ ยามาเน่ พบว่า ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ในงานวิจัยนี้จะเก็บตัวอย่างแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 404 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 404 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการกระจายแบบสอบถามออนไลน์สร้างเป็นแบบสอบถามผ่านเว็บไซต์ด้วย Google form เนื่องจากสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจนได้จำนวนตามที่กำหนดไว้แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไป โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการไปใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์ในการประเมิน 5 ระดับ (5 = มากที่สุด ไปจนถึง 1 คือ น้อยที่สุด) หลังจากนั้นผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้เท่ากับ 0.96 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ มากกว่า 0.7 ถึง 1 แสดงว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูง (ไพศาล วรคำ, 2559)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) หลังจากรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลของความพึงพอใจด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้เทคนิคการวิจัยดังต่อไปนี้ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการอธิบายค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Percentage) และ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (Independent-samples t-test) ส่วนการวิเคราะห์ประชากรสามกลุ่มขึ้นไปใช้วิธีความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	211	52.2
หญิง	193	47.8
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	23	5.7
21-30 ปี	226	55.9
31-40 ปี	110	27.2
41-50 ปี	40	9.9
มากกว่า 50 ปี	5	1.2
อาชีพ		
นักเรียน /นักศึกษา	197	48.8
ข้าราชการ/พนักงานรัฐ	62	15.3
พนักงานบริษัทเอกชน	109	27.0
เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	33	8.2
อื่นๆ	3	7
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ		
1 ครั้ง / เดือน	165	40.8
2 ครั้ง / เดือน	163	40.3

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3 ครั้ง / เดือน	45	11.1
4 ครั้ง / เดือน	21	5.2
มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน	10	2.5
จำนวนคณะผู้มาเข้าใช้บริการ		
1 ท่าน	10	2.5
2 ท่าน	65	16.1
3 ท่าน	67	16.6
4 ท่าน	59	14.6
มากกว่า 4 ท่านขึ้นไป	203	50.2
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	156	38.6
15,000 – 30,000 บาท	196	48.5
มากกว่า 30,000 บาท	52	12.9

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอัตราส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.2 เพศหญิง ร้อยละ 47.8 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.9 โดยมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.8 มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 15,000บาท ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.5 เข้าใช้บริการจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนบ่อยที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 40.8 จำนวนผู้มาใช้บริการต่อครั้งมากกว่า 3 ท่านขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เข้ามามีใช้บริการ

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ			
1.1 ที่นั่งรอเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.51	0.561	พึงพอใจมากที่สุด
1.2 โรงแรมดูสะอาดพร้อมให้บริการ	4.44	0.597	พึงพอใจมากที่สุด
1.3 ที่ตั้งของโรงแรมสะดวกต่อการเข้าบริการ	4.41	0.601	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
1.4 สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.38	0.608	พึงพอใจมากที่สุด
1.5 อุปกรณ์เครื่องใช้มีความทันสมัย	4.43	0.591	พึงพอใจมากที่สุด
ความเชื่อถือไว้วางใจได้			
2.1 อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในโรงแรมได้มาตรฐาน	4.43	0.595	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 ห้องพักตรงกับภาพที่แสดงในสื่อโฆษณา	4.39	0.614	พึงพอใจมากที่สุด
2.3 ใบเสร็จแจ้งรายละเอียดครบถ้วน	4.42	0.623	พึงพอใจมากที่สุด
2.4 มีห้องพักรับรองตามที่ได้มาตรฐานโรงแรม	4.40	0.591	พึงพอใจมากที่สุด
2.5 การให้บริการมีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO	4.50	0.583	พึงพอใจมากที่สุด
การตอบสนองต่อลูกค้า			
3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.43	0.539	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 พนักงานมีการทักทายเมื่อเข้ามาใช้บริการ	4.46	0.514	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 หากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากจะมีการแจ้งให้ทราบ	4.45	0.594	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 มีการแจ้งโปรโมชั่นกับผู้ใช้บริการ	4.49	0.520	พึงพอใจมากที่สุด
3.5 มีการบริการหลังการเข้าพักในโรงแรมที่ดี	4.45	0.610	พึงพอใจมากที่สุด
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า			
4.1 พนักงานมีความรู้และทักษะในงาน	4.38	0.548	พึงพอใจมากที่สุด
4.2 พนักงานให้บริการเมนูอาหารที่มีคุณภาพ	4.45	0.537	พึงพอใจมากที่สุด
4.3 พนักงานสวมหน้ากากอนามัย	4.40	0.613	พึงพอใจมากที่สุด
4.4 มีจุดให้บริการเจลแอลกอฮอล์	4.48	0.574	พึงพอใจมากที่สุด
4.5 พนักงานมีกิริยามารยาทที่ดี	4.43	0.557	พึงพอใจมากที่สุด
การเอาใจใส่จากพนักงาน			
5.1 โรงแรมมี WIFI ให้บริการ	4.46	0.569	พึงพอใจมากที่สุด
5.2 มีโซนให้นั่งใช้บริการทั้งในร่มและกลางแจ้ง	4.51	0.561	พึงพอใจมากที่สุด
5.3 โรงแรมมีปลั๊กไฟให้ใช้บริการหลายจุด	4.43	0.566	พึงพอใจมากที่สุด
5.4 สามารถเช็คคินผ่านระบบออนไลน์	4.45	0.589	พึงพอใจมากที่สุด
5.5 สามารถชำระเงินผ่านระบบออนไลน์	4.45	0.559	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.51	0.534	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจโดยรวม ในการเข้าใช้บริการโรงแรมทั้งหมด คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 (พึงพอใจมากที่สุด)

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ในเรื่องมีนั่งเพียงพอมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาคือ โรงแรมมีความสะอาด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 (พึงพอใจมากที่สุด)

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการมีคุณภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้ามีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 (พึงพอใจมากที่สุด)

3. การตอบสนองต่อลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ในเรื่องมีการแจ้งโปรโมชั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 4.43 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาคือ พนักงานมีการทักทายเมื่อเข้ามาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 (พึงพอใจมากที่สุด)

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ในเรื่องมีจุดให้บริการเจลแอลกอฮอล์ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาคือ การให้บริการอาหารมีคุณภาพและมีกริยามารยาทที่ดี มีค่าเฉลี่ย ที่ 4.45 (พึงพอใจมากที่สุด)

5. การเอาใจใส่จากพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ในเรื่องมีที่นั่งให้บริการทั้งในร่ม และกลางแจ้งมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาคือ การมี WIFI ให้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย ที่ 4.46 (พึงพอใจมากที่สุด)

การทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำจังหวัดเพชรบุรีจากการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ปัจจัยส่วนบุคคล) ด้วยวิธี Independent-Sample T-test และ One-Way ANOVA

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านเพศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน โดย Independent Sample T-Test

H0 : ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมโดยรวม ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ

H1 : ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมโดยรวม ต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน โดย Independent Sample T-Test

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T-Test (Sig.)
ชาย	211	4.63	.484	.003
หญิง	193	4.38	.556	

p-value < 0.05

จากตารางที่ 3 ภาพรวมการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรีจำแนกตามเพศโดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H1 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน ให้ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

H0 : ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

H1 : ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม ต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม (Between groups)	10.778	2	.5.389	8.812	.001
ภายในกลุ่ม (Within groups)	245.232	401	.612		
รวม	256.010	403			

จากตารางที่ 4 ภาพรวมการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรีจำแนกตามอายุโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่ α เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึง สามารถปฏิเสธ สมมติฐาน H0 และยอมรับทางสถิติ H1 จึงกล่าวได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

สรุป

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ใช้วิธีศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และผู้วิจัยได้ดำเนินการกระจายแบบสอบถามผ่าน Internet platforms เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรที่เคยใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ศึกษา (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (t-test) สามารถอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ ผลการศึกษาพบว่า มีอัตราส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.2 เพศหญิง 47.8 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.9 โดยมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.8 มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.5 เข้าใช้บริการจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนบ่อยที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 40.8 จำนวนผู้มาใช้บริการต่อครั้ง มากกว่า 3 ท่านขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจโดยรวม ในการเข้าใช้บริการโรงแรมทั้งหมด คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 (พึงพอใจมากที่สุด) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ในเรื่องมีนั่งเพียงพอมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาคือ โรงแรมมีความสะอาด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 (พึงพอใจมากที่สุด)

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการมีคุณภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้ามีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 (พึงพอใจมากที่สุด)

การตอบสนองต่อลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ในเรื่องมีการแจ้งโปรโมชั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 4.43 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาคือ พนักงานมีการทักทายเมื่อเข้ามาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 (พึงพอใจมากที่สุด)

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ในเรื่องมีจุดให้บริการเจลแอลกอฮอล์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาคือ การให้บริการอาหารมีคุณภาพและมีกรรมารยาทที่ดี มีค่าเฉลี่ย ที่ 4.45 (พึงพอใจมากที่สุด)

การเอาใจใส่จากพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ในเรื่องมีที่ให้นั่งใช้บริการทั้งในร่มและกลางแจ้งมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาคือ การมี WIFI ให้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย ที่ 4.46 (พึงพอใจมากที่สุด)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบได้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ ในแต่ละอายุหรือช่วงวัยได้ให้ความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป มีความคาดหวังที่แตกต่างกัน มีความต้องการที่จะได้รับบริการแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย (วิรุฬ พรรณเทวี, 2542)

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี รวมถึงปัจจัยของลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการโดยแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น ว่ามีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการโรงแรมแตกต่างกันอย่างไร ทำให้ผู้ประกอบการสามารถปรับปรุงหรือพัฒนาโรงแรมให้ตอบสนองต่อการต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี รวมถึงเป็นการสร้างความได้เปรียบกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการโรงแรมบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี หากต้องการข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้นควรทำการศึกษาทั้งกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติที่จะมาเข้าใช้บริการโรงแรมด้วย
2. ควรทำการวิจัยตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการของโรงแรมหรือเลือกตัดสินใจใช้บริการโรงแรม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวปี 2562. สืบค้นจาก <http://newdot2.samarthmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276>
การพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก. (2562). อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. สืบค้นจาก <http://hs.pbru.ac.th/royalcoast/?p=901>



ฉันทิช วรรณณอม. (2552). ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.

สืบค้นจาก <https://tourismatbuu.wordpress.com>

ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต. กรุงเทพฯ : สำนักงาน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>

ไพศาล วรคำ. (2559). การวิจัยทางการศึกษา (Education Research). มหาสารคาม : ตักสิลาการพิมพ์.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย
ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริการศึกษา). เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.