

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัด สระบุรี โดยใช้แนวคิดทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept) และส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ปัญหา และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุในช่วง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท เป็นนักท่องเที่ยวจากกรุงเทพ-มหานคร การท่องเที่ยวในประเทศประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี มีช่วงระยะเวลาชอบท่องเที่ยวในวันหยุดที่ติดต่อกันหลายวัน มีสมาชิกในการเที่ยวจำนวนครั้งละ 4-5 คน ใช้เวลาท่องเที่ยว 1-2 วัน สถานที่พักที่ชอบเป็นรีสอร์ท/ฟาร์มสเตย์ มาท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรีปีละ 2-3 ครั้ง เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายในการพัก/คน/คืน ประมาณ 501-1,000 บาท ทราบแหล่งที่พักจากเพื่อนและผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานที่พัก

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อส่วนประสม
การตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในจังหวัดสระบุรี**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่พักในจังหวัด
สระบุรีมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ให้
บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยด้านช่อง
ทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 75 สรุปความพึงพอใจในผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรีและ
ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ เป็นลำดับแรก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มาก ค่าเฉลี่ย 3.76	ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก
ปัจจัยด้านราคา	มาก ค่าเฉลี่ย 3.56	สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต
ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35	มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อจองห้องพัก และสอบถาม
ปัจจัยด้านการส่งเสริมทาง การตลาด	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30	ส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษและมีเอกสารในการ แนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	มาก ค่าเฉลี่ย 3.70	พนักงานมีอัธยาศัยดี
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มาก ค่าเฉลี่ย 3.74	ให้บริการสะดวก รวดเร็ว และคุณภาพ โดยรวมในการให้บริการ
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มาก ค่าเฉลี่ย 3.80	ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิด ความรำคาญ

ส่วนที่ 3 ปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง ในปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ตารางที่ 76 สรุปปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี และปัญหาลำดับแรก

ปัญหา	ระดับปัญหา ค่าเฉลี่ย	ปัญหาลำดับแรก
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.67	ห้องพักไม่มีความหลากหลาย
ปัญหาด้านราคา	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.80	ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.63	ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ
ปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.68	การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ข้อมูลน้อย เข้าใจยาก
ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.54	พนักงานขาดทักษะในการแก้ปัญหา
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	น้อย ค่าเฉลี่ย 2.45	มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า
ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.52	รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนก ตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษและมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 - 30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีห้องพักหลากหลายให้เลือก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ และมีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของที่พัก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มี



ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีห้องพักหลากหลายให้เลือก และความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรศัพท์ต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลด มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการและพนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการมี และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การออกแบบตกแต่งที่พักสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของห้องพัก/ที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคารวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่พัก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ให้บริการสะดวก

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรีจำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการและห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พักและพนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับเหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและ

2. ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 - 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ในการแนะนำรายละเอียดและสถานที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีกิจกรรมขาดและไม่ดีและพนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีการบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่มีความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการบกพร่อง และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงามและสถานที่จอดรถไม่สะดวก

3. ปัญหาในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่สะอาดไม่น่าใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาค่าบริการบางรายการไม่เหมาะสม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่น วิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหาให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่มีความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษกับลูกค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีการยืนยันกลับเมื่อจองผ่านทางอินเทอร์เน็ตและเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีกิจกรรมขาดไม่ดี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ที่พักไม่มีความปลอดภัยและสถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคารวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่ายรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ เบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถามมีน้อยและติดต่อยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่นวิทยุทีวีหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีกิจกรรมขาดไม่ดี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ การบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า และให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยสวยงาม

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี โดยพิจารณาข้อมูลทั่วไป ส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

จำนวนครั้งในการท่องเที่ยวในประเทศ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการท่องเที่ยวในประเทศจำนวน 3 – 4 ครั้งต่อปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พวงพิศ บุญระรัตน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีเวลาการพักผ่อนท่องเที่ยวในประเทศโดยเฉลี่ยปีละ 1 – 2 ครั้ง

ระยะเวลาในการท่องเที่ยว

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว โดยเฉลี่ย 1 – 2 วัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พวงพิศ บุญระรัตน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่านักท่องเที่ยวมีเวลาพักผ่อนท่องเที่ยวในประเทศในแต่ละครั้งจะใช้เวลาพักผ่อน 1 – 2 วัน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี อภิปรายผลในแต่ละปัจจัยสำคัญดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่พัก/ห้องพัก ความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก และความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกนกพร ศิริโรจน์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กรณีศึกษาสถานที่พักโรงแรมถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสะอาดของห้องพัก ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพรวิไล จีระออน (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปัจจัยด้านสินค้าและบริการในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกได้แก่ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกนกพร ศิริโรจน์ (2545) ได้ศึกษา

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกพร ศิริโรจน์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กรณีศึกษาสถานที่พักแรมถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า การตัดสินใจเลือกที่พักนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้ง ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพรวลัย จีระออน (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่ (ทำเลที่ตั้ง) ในระดับมาก

4. ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ และมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพรวลัย จีระออน (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกพร ศิริโรจน์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กรณีศึกษาสถานที่พักแรมถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า สิ่งกระตุ้นที่เป็นแรงจูงใจและมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมของนักท่องเที่ยวก็คือ การให้บริการต้อนรับของผู้ประกอบการ สอดคล้องกับการศึกษาของพรวลัย จีระออน (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปัจจัยด้านพนักงานให้บริการในระดับมาก

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่

7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเจ็บสงบไม่มีเสียง สอดคล้องกับการศึกษาของพรวัลย์ จีระออน (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปัจจัยด้านกายภาพในระดับมาก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

ลักษณะของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรี

นักท่องเที่ยวในจังหวัดสระบุรีมาจากกรุงเทพมหานคร นิยมเลือกที่พักประเภทรีสอร์ท/ฟาร์มสเตย์ มาท่องเที่ยวจังหวัดสระบุรี 2 – 3 ครั้ง/ปี และแสวงหาข้อมูลแหล่งที่พักจากเพื่อนและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ความพึงพอใจส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนประสมการตลาดบริการของสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุดกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจปัจจัยและปัจจัยย่อยที่เด่นกว่าปัจจัยและปัจจัยย่อยอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจลำดับแรกต่างกัน คือ เพศชายพึงพอใจเรื่องความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก ส่วนเพศหญิงพึงพอใจความเพียงพอจำนวนที่พัก/ห้องพัก นักท่องเที่ยวอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรกต่างกับนักท่องเที่ยวอายุ 31 ปีขึ้นไป คือ นักท่องเที่ยวอายุน้อย มีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก ส่วนนักท่องเที่ยวอายุสูง มีความพึงพอใจเรื่องมีห้องพักหลากหลายให้เลือก และความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก นักท่องเที่ยวรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจลำดับแรกต่างกัน คือ รายได้ 20,001 – 30,000 บาท พึงพอใจเรื่องความเพียงพอของจำนวนห้องพัก/ที่พัก รายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท พึงพอใจเรื่องความสวยงามของที่พัก/ห้องพัก และรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจเรื่องความน่าสนใจของสถานที่พัก

ปัจจัยด้านราคา นักท่องเที่ยวอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคาที่พัก นักท่องเที่ยวอายุระหว่าง 20 -30 ปี และอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต และอายุระหว่าง 41 – 50 มีความพึงพอใจเรื่องมีหลายราคาให้เลือก นักท่องเที่ยวรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจอันดับแรกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และรายได้ 30,001 – 40,000 บาท พึงพอใจเรื่องความเหมาะสมของราคา ส่วนกลุ่มรายได้อื่นพึงพอใจเรื่องสามารถชำระผ่านบัตรเครดิต

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอันดับแรกต่างกับนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท โดยนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจเรื่องมีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ ในขณะที่นักท่องเที่ยวรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท มีความพึงพอใจเรื่องมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อจองห้องและสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจลำดับแรกต่างกัน คือ เพศชายพึงพอใจเรื่องให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ในขณะที่เพศหญิง พึงพอใจเรื่องคุณภาพโดยรวมในการให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจอันดับแรกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป คือ นักท่องเที่ยวรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจเรื่องคุณภาพโดยรวมในการใช้บริการ ในขณะที่นักท่องเที่ยวรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปพึงพอใจเรื่องให้บริการสะดวกและรวดเร็ว

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจลำดับแรกต่างจากนักท่องเที่ยวมีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป คือ นักท่องเที่ยวรายได้น้อยมีความพึงพอใจเรื่องความปลอดภัยของที่พัก ในขณะที่นักท่องเที่ยวมีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจเรื่องความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าของกิจการสถานที่พักร่วมมือกันเพื่อให้ท้องถิ่นมีศักยภาพในการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยการจัดทำแผนที่การเดินทางแหล่งท่องเที่ยว และสถานที่พักเพื่อแจกฟรีให้กับนักท่องเที่ยวโดยจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ออกบูธกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. เจ้าของกิจการสถานที่พักร่วมกันส่งเสริมร่วมจัดทำโปรโมชันพิเศษกับธนาคารพาณิชย์เพื่อให้ลูกค้าที่มีบัตรเครดิตสามารถได้รับส่วนลดพิเศษหรือได้รับสิทธิพิเศษ
3. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ยังเป็นจุดอ่อนที่ต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อสร้างระดับความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้นนอกจากมีเบอร์โทร

4. เจ้าของกิจการควรจัดให้มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดแก่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเป็นประจำ ตลอดจนควรมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก

5. เจ้าของกิจการควรจัดจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพื่อปรับบุคลิกภาพ การปรับเปลี่ยน อัธยาศัย และการให้บริการอย่างเต็มใจแก่ลูกค้า

6. เจ้าของกิจการควรปรับกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า ให้มีขั้นตอนการติดต่อที่ สะดวก และบริการด้วยความรวดเร็วและปราศจากข้อผิดพลาด

7. สถานที่พักที่เป็นธรรมชาติสวยงามและมีความเงียบสงบยังเป็นจุดขายให้กับนักท่องเที่ยว หน่วยงานเช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรณรงค์ให้ผู้ประกอบการเพื่อการปรับปรุง สภาพแวดล้อมเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติและไม่มีหมีสัตว์ร้ายและแมลงมารบกวน
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดแบบเจาะลึกเพื่อสร้างกลยุทธ์ที่แตกต่าง จากคู่แข่งชั้นในการท่องเที่ยวและการเลือกตัดสินใจของนักท่องเที่ยว

2. ควรศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัด สระบุรี