

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรม เรือต่างชาติระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	ศันสนีย์ สิมิขัต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภูเบศร์ สมุทรจักร
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครตามหลักทฤษฎี ServQual 5 Dimensions ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวอันแสดงถึงคุณภาพบริการของโรงแรมเรือต่างชาติได้ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการเดินทางต่างกันในการใช้บริการโรงแรมที่พักระดับ 4-5 ดาว วิธีการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยไม่จำกัดประเทศที่มา จำนวน 150 คน ซึ่งผู้วิจัยและผู้ช่วย ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองและรอรับกลับ โดยผู้วิจัยจะอยู่ช่วยอธิบายข้อสงสัยบางคำถามให้แก่นักท่องเที่ยวและรับฟังร่วมกับการจดบันทึกข้อคิดเห็นจากประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้ถ่ายทอดให้ฟัง ข้อมูลที่ได้มานำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ SPSS ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ Chi-Square

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน และนิยมพักในย่านจิบจ่ายใช้สอย ระหว่าง 1-3 คืน ก่อนออกเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างจังหวัดต่อ โดยกระบวนการจองนั้นส่วนมากมักทำการจองผ่านตัวแทนเว็บไซต์ โดยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือชาตินั้นอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงทุกด้าน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการเดินทางต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันเพียง

เล็กน้อยเท่านั้นอยู่ 3 ด้าน เช่น ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ และด้านความรู้-เข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการที่เท่ากันอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านความกระตือรือร้นและการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติในเขต กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดี สามารถสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวได้ เป็นอย่างดี อีกทั้งนักท่องเที่ยวยังได้ให้ข้อเสนอแนะและมีข้อเสนอแนะที่ควรนำไปปรับปรุงเพื่อพัฒนา คุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ไปอีกด้วยดังเสนอต่อไปในเนื้อหา

Thesis Title	The Tourist's Satisfaction on the Service Quality of Foreign Hotels Chain in Bangkok Metropolitan Area
Author	Sansanee Seepimkhut
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Bhubate Samutchak
Department	International Business Administration
Academic Year	2013

ABSTRACT

The aims of this study are 1) To measure the tourist's satisfaction towards the service of 4-5 stars foreign hotel chains, following the theory of "ServQual 5 Dimension" that could represent the hotel's service quality which are located in Bangkok metropolitan area 2) To compare the levels of satisfactions amongst travelers who stayed at the 4-5 stars hotels with different travelling behavior. This research's results shows the tourist's satisfaction and some unsatisfied that should be improve for the better service and more service efficiency. Moreover, the foreign hotel chain's management methodology could be adapted into the Thai hotel chains to increase rival potential equally. All these reasons can help Thailand to have more investors from all over the world to invest in the hotel industry and also encourage the hiring and economics.

This is a survey research that used questionnaire and purposive sampling method as a tool to gather information amongst 150 foreigners. Researcher and assistant had distributed the questionnaire to the tourists and waited for return, sometime had explained to them who could not understood clearly and recorded all of the tourist's opinion and experienced. Then analyzed the data with a computer by SPSS program. The statistical value were analyzed through the information as Percentage, Mean and Standard Deviation in significance of 0.05.

The result shows that most of foreigners came to Thailand for travelled and leisured, they preferred to stay at the hotel in the Shopping area during 1-3 nights, then have some trips in

upcountry later. The most popular of booking channel is an agent websites such as agoda.com, booking.com or asiaroom.com etc. The level of satisfaction that tourist have towards foreign hotel chains are quite high between Purpose of Visit and Choices of Locations. For similar satisfactions are During of Stay and Method of Reservations. I've also found the quality of services which offered by foreign hotel chains are high, and provided satisfaction amongst tourists. On the top of many tourists has also given useful recommendations that can be used to improve the quality of service in the future.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณา ความอนุเคราะห์ และกำลังใจที่ดีจากบุคคลหลายท่าน ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภูเบศร์ สมุทรจักร และรองศาสตราจารย์ ดร. ศิริชัย พงษ์วิชัย ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำคำปรึกษาข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้คำแนะนำอีกทั้งยังให้กำลังใจและผลักดันจนการศึกษาวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่-คุณพ่อ พี่ชาย-พี่สาว พี่ๆ เพื่อนนักศึกษารวมทั้งเจ้านายและเพื่อนร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือให้กำลังใจ และขอขอบคุณนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้ง 150 ท่าน ที่ร่วมตอบแบบสอบถามและมิตรภาพอันดีงามที่ยังคงมีให้กันจนถึงทุกวันนี้ และขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารโรงแรมทุกท่านที่ได้ให้เกียรติสละเวลาอันมีค่าในการนัดให้สัมภาษณ์ ให้กำลังใจและมอบคำแนะนำอันมีค่ายังต้องงานวิจัยชิ้นนี้

ขอระลึกถึงความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่านที่เป็นผู้ชี้แนะแนวทางการศึกษาในตอนต้น และขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ที่มีส่วนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ รวมทั้งให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีจนทำให้การศึกษากครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งที่ขาดตกบกพร่องประการใด ผู้ศึกษากราบขอภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องผิดพลาดต่างๆ และผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ที่สนใจจะศึกษาเพิ่มเติม

ศันสนีย์ สีสิมขัณฑ์

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.2 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.5 นิยามศัพท์.....	5
2. การทบทวนวรรณกรรม.....	8
2.1 ธุรกิจโรงแรมเครือต่างชาติ.....	8
2.2 การบริหารการให้บริการ.....	15
2.3 แนวคิดความพึงพอใจ.....	18
2.4 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.....	21
2.5 องค์ประกอบของทัศนคติ ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคและทฤษฎีความพึงพอใจ...	32
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
3.1 กรอบแนวคิดการทำวิจัย.....	41
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.1 ข้อมูลทั่วไปด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว.....	53
4.2 การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว.....	57
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแยกตามปัจจัยคุณภาพบริการ 5 มิติ.....	58
4.4 การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามพฤติกรรมการเดินทางของ นักท่องเที่ยว.....	63
4.5 การทดสอบสมมติฐาน.....	71
5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย.....	76
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	76
5.2 สมมติฐานการวิจัย.....	76
5.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว.....	81
5.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	83
5.6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้บริการที่พักโรงแรม.....	84
5.7 ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	97
ประวัติผู้เขียน.....	112

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แผนภูมิแสดงขั้นตอนดำเนินการวิจัย.....	49
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง.....	53
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเลือกสถานที่ตั้งโรงแรม.....	54
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการเข้าพัก.....	55
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการจองห้องพัก.....	56
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน.....	57
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรม.....	58
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ.....	59
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความกระตือรือร้นและการ ตอบสนอง.....	60
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ.....	61
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความรู้-เข้าใจความ ต้องการของลูกค้า.....	62
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทาง แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการ.....	63
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกสถานที่ตั้ง โรงแรมแตกต่างกันต่อคุณภาพบริการ.....	64
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการเข้าพัก แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการ.....	65
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพัก แตกต่างกันต่อคุณภาพบริการ.....	66
4.15 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้ บริการของโรงแรมเครือต่างชาติในภาพรวม.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การ เดินทางการเดินทางแตกต่างกัน.....	71
4.17 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกสถานที่ตั้ง โรงแรมแตกต่างกัน.....	72
4.18 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการเข้าพัก โรงแรมแตกต่าง.....	74
4.19 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพัก โรงแรมแตกต่างกัน.....	75

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลอง Service Quality Effectiveness Model.....	17
2.2 แบบจำลองโครงสร้างระบบบริหารคุณภาพและแนวคิดมาตรฐาน ISO 9000-2000.....	22
2.3 แบบจำลอง Perceived Service Quality Model.....	26
2.4 แบบจำลอง Service Quality Gaps Model.....	30