



ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการโรงแรมเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร The Satisfaction of Foreign Tourists at Hotels in Bangrak District, Bangkok

คมกฤษ บัญโพธิ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการโรงแรมเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่พักโรงแรมและมาใช้บริการโรงแรมในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2555 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ และมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ และอัตราผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงแรมโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับการบริการของโรงแรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ด้านบุคลากรบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) คุณภาพการบริการโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการของพนักงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านราคา และการจัดจำหน่ายห้องพัก 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจในการบริการตลาดโรงแรม พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของโรงแรมทุกประเด็น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยว, เขตบางรัก, กรุงเทพมหานคร

Abstract

This research focused on survey research was under taken and the objective of studying the satisfaction of foreign tourist places in Bangrak District, Bangkok. The objectives to study the personal factors and services quality of hotel services satisfaction of hotel services and analysis of relationship between service quality satisfaction with hotel service. The populations was foreign tourist place in Bangkok. The sample group was 400 foreign tourists who were staying in the hotels in Bangrak District, Bangkok. The research instrument used was self-reported questionnaires with 5-point rating scale. Statistics used in analyzing the data are percentage, means,

¹ วุฒิศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา Master CF Business Administration Tourism and Hotel
วิทยาลัยนานาชาติเซนเทรธา จังหวัดนครนายก ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการตลาด โรงแรมมณเฑียร

standard deviation, Chi-Square and Eta values. The findings show that: 1) For the satisfaction with the hotel service, most of the respondents rated the service at a high level. When analyzing each aspect, it is found that the satisfaction with public relation got the highest means and the satisfaction with service inside tourist places got the lowest means. 2) For the service quality of hotel services, the respondents rated their opinions at a high level. When analyzing each aspect, it is found that the high-test means are for service systems and the lowest means are of facilities. 3) For the analysis of the relationships between service quality and tourist satisfaction with hotel services, it is found that there are relationships in all aspects.

Keywords : satisfaction, foreign tourists, bangrak district, bangkok

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจไทย นอกจากจะสร้างรายได้ โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่ง ของการค้าบริการรวม ททท. คาดว่าปี พ.ศ. 2557 จะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย 28 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้ 13.5 ล้านล้านบาท อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมาก ดังเช่นโรงแรมและที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหารของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุนการจ้างงาน และการกระจายรายได้ต่อท้องถิ่น ในปี 2558 มีการรวมกลุ่มประชาคมอาเซียน โดยมีเป้าหมายให้กลุ่มอาเซียนเป็นตลาดเดียว มีฐานการผลิตร่วมกับเปิดเสรีทางการค้า ภาคบริการและการลงทุน ขณะที่การเปิดเสรีด้านบริการการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจร้านอาหาร ปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา ส่งผลให้ผู้ประกอบการของไทยต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขัน ซึ่งค่อนข้างจะรุนแรงมากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากให้ความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจ Hospitality มากขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั่วโลก ที่หลั่งไหลมาในเขตอาเซียนมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากผู้บริหารดุสิตอินเทอร์เนชันแนล กล่าวถึงการขาดแคลนแรงงานภาคธุรกิจโรงแรม โดยเครื่องดุสิตประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน เป็นเพราะขยายงานของเครื่องดุสิตที่วางไว้ภายใน 3 ปี ยังมีความต้องการพนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประเมินว่าต้องการพนักงานอีก 5,000 ตำแหน่ง จุดอ่อนของแรงงานไทยยังอ่อนเรื่อง ภาษา ซึ่งเป็นภาษากลางของอาเซียน ถึงแม้ว่ากระทรวงการท่องเที่ยวจะพัฒนาแต่ก็ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้เข้าพัก ซึ่งพื้นฐานการบริการที่เป็นเอกลักษณ์ของโรงแรมไทย โดยสร้างความประทับใจให้กับแขกผู้มาพักยากที่ชาติใดจะเลียนแบบได้ หากจำเป็นต้องนำแรงงานต่างชาติเข้ามาทำงานจะต้องฝึกอบรมขั้นตอนการทำงานและมาตรฐานขององค์กร



ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและปัญหาการขาดแคลนและงานโรงงาน จึงสนใจวิจัยความพึงพอใจการบริการของโรงแรม เพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการ

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. ผู้เข้าพักโรงแรมคือใคร
2. มีความพึงพอใจในการบริการโรงแรมอยู่ในระดับใด
3. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับใด
4. คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการจริงหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าพักโรงแรม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในคุณภาพการบริการของโรงแรม
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการโรงแรม

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการโรงแรม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น ข้อมูลส่วนบุคคล และคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมาของนักวิชาการ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาคที่อาศัยอยู่และคุณภาพการบริการ ได้แก่ ระบบการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการของพนักงาน ราคาและการจำหน่าย และด้านความปลอดภัย

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการบริการของธุรกิจโรงแรม โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีของการจัดการตลาดโรงแรม (สมาคมการโรงแรมแห่งประเทศไทย ปี 2553) เพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านสถานที่พัก ด้านบุคลากรบริการ ด้านราคา กิจกรรมในโรงแรม ความปลอดภัย และด้านการประชาสัมพันธ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโรงแรมเขตบางรัก ซึ่งไม่สามารถนับจำนวนได้

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโรงแรมเซตบางรัก ปี 2556 ซึ่งได้มาโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) กำหนดของเขตความคาดเคลื่อนที่ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สถิติพื้นฐาน 1) ค่าร้อยละโดยใช้สูตร Percentage (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 อ้างใน พิมพ์กมล ทิพย์มนตรี และคณะ, 2555) 2) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ 1) การหาความเที่ยงตรง 2) การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบราค

3.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจในการบริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการโรงแรมเซตบางรัก กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักโรงแรมและมาใช้บริการโรงแรมในเซตบางรัก กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2555 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ และมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการบริการของโรงแรมโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับการบริการของโรงแรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ด้านบุคลากรบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์

2. คุณภาพการบริการโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการของพนักงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านราคา และการจัดจำหน่ายห้องพัก

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจในการบริการตลาดโรงแรม พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของโรงทุกประเด็น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการโรงแรมเซตบางรัก กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการของโรงแรม โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากกับการตลาดบริการของโรงแรม อาจเป็นเพราะธุรกิจโรงแรมมีการฝึกอบรม



พนักงานโรงแรม ส่งเสริมให้มีการศึกษาการบริการโรงแรม มีสมาคมโรงแรมเพื่อสัมมนาถึงข้อดีข้อด้อย เพื่อปรับปรุงนโยบายการบริการโรงแรมอยู่เสมอ ตลอดจนสมาคมโรงแรมมีการอบรมมาตรฐานการบริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจในการบริการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านบุคลากรบริการ ซึ่งเป็นไปได้ว่ามาตรฐานการบริการของโรงแรมที่มีการจัดฝึกอบรมและสัมมนาอยู่เสมอ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจจากบุคลากรบริการ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจน้อย อาจเป็นเพราะการใช้สื่อการตลาดยังไม่เข้าถึงผู้ใช้บริการเท่าใดนัก เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการหลากหลาย ดังนั้นจึงควรคำนึงถึงการประชาสัมพันธ์ไปยังสื่อต่าง ๆ และไปยังบริษัทนำเที่ยวให้มากขึ้น

2. คุณภาพบริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก อาจเป็นเพราะสมาคมมีการตรวจสอบมาตรฐานการบริการ มีวิธีการบริการให้ได้มาตรฐาน ซึ่งประเทศไทยได้รับการแต่งตั้งจากอาเซียนให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและบริการ ดังนั้น องค์กรที่รับผิดชอบจึงสร้างมาตรฐานการบริการให้มีคุณภาพ และรับรองการบริการแต่ละประเทศในอาเซียนให้มีการบริการอย่างมีคุณภาพ

3. คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของโรงแรมทุกประเภท อาจเป็นเพราะคุณภาพการบริการที่ดีย่อมเป็นที่พึงพอใจในการบริการให้เกิดความประทับใจ ซึ่งเอกลักษณ์การบริการของไทยยากที่ผู้ใดทำได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการของโรงแรมมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงควรพัฒนาการบริการให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจจนกลายมาเป็นความภักดีต่อการบริการและกลับมาใช้บริการอีก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้บริหารโรงแรมควรหาข้อดีในการประชาสัมพันธ์ และใช้สื่อที่มีความทันสมัยที่สามารถเข้าถึงผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม เพื่อนำมาปฏิบัติตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการใช้สื่อในธุรกิจโรงแรม เพื่อโรงแรมจะได้นำสื่อที่มีคุณภาพมาใช้ในธุรกิจ

2. ปัญหาในการบริหารจัดการโรงแรม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาแก้ปัญหาในการบริหารจัดการโรงแรมได้ตรงประเด็น

3. ควรศึกษาตามความต้องการของผู้เข้าพักโรงแรม เพื่อจะได้ทราบความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้เข้าพักโรงแรม



แหล่งข้อมูลอ้างอิง

- อภิรักษ์ ขอบเขต. (2552). *ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการโรงแรมในเขตบางรัก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- พนธ์นันท์ บุญทศ. (2555). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการห้องสัมมนาและห้องจัดเลี้ยง ของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- พัฒนารพี ศรีตุลา. (2554). *ส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- Yamane T. (1967). *Statistic an Introductory Analysis*. New York Harper and Row.