

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมบันทยา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมบันทยา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ มีขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักและใช้บริการในโรงแรมบันทยาเรสซิเดนซ์อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 320 คน ที่มา : (ฝ่ายบริการห้องพัก เดือนมีนาคม , 2557)

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักและใช้บริการในโรงแรมบันทยา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่ม 175 ตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 , p . 608)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี ส่วน คือ 2

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

2.3 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวนคน ข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น แล้วนำเข้าสู่ 30reliability ของแบบสอบถามโดยใช้ สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's Alpha Coefficiance (ได้ค่าความเชื่อมั่น=0.90)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีแบบสะดวก จากลูกค้าที่เข้ามาพักและใช้บริการใน โรงแรมปั้นหย่า เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 175 คน และขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และคำนวณหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test , F -test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการ โรงแรมปั้นหย่า เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย \bar{X} ของคะแนนระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ โดยใช้ t -test และ F -test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย \bar{X} ของคะแนนระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์จากผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนโดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 รงลงมา 100,000 – 500,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 และ 1,000,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม
ป็นทยา เรสซิเดนท อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการ
จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ
ให้บริการ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมป็นทยา เรสซิเดนท อำเภอมือง
จังหวัดอุดรธานี ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.97$)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมป็นทยา
เรสซิเดนท อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.82$)เมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.53 - 2.96$) จำนวน 6 รายการ ดังนี้

1. ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงแรม / ที่พัก
2. สภาพ และขนาดของห้องพัก / ที่พัก
3. การให้บริการของพนักงานโรงแรม / ที่พัก
4. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก / ที่พัก
5. ความสะอาดของห้องพัก / ที่พัก
6. สถานที่ตั้งของโรงแรม / ที่พักเหมาะสม ใกล้แหล่งท่องเที่ยวแหล่ง/ธุรกิจ /แหล่ง

ชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและหญิง ในทุกช่วงอายุ ระดับการศึกษาและ
รายได้เฉลี่ยต่อปี

ด้านราคา นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมป็นทยา เรสซิเดนท

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.73$)เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.59-3.28$) จำนวน 5 รายการ ดังนี้

1. ห้องพัก / ที่พักมีราคาให้เลือกหลายระดับ
2. ราคาที่พักสามารถต่อรองได้ เช่น ในกรณีที่พักหลายห้อง หรือหลายคืน
3. ห้องพัก/ที่พัก มีความเหมาะสมกับราคา
4. ราคาที่พักมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล
5. สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับหน่วยงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและหญิง ในทุกช่วงอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อปี

ด้านจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมบนเขาเรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานีภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.96$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.80-3.14$) จำนวน 6 รายการ ดังนี้

1. สถานที่ตั้งโรงแรม / ที่พักสะดวกในการเข้าพัก/ติดต่อ
2. มีข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก / ที่พักให้นักท่องเที่ยวหลายช่องทาง
3. มีบริการสำรองห้องพัก และยืนยันห้องพัก/ที่พัก ทางอินเทอร์เน็ต / บริษัททัวร์
4. มีวิธีการในการสำรองที่พักและชำระค่าที่พัก ค่าบริการต่าง ๆ ได้หลายวิธี เช่น เงินสด / บัตรเครดิต / โอนเงินผ่านธนาคาร / โอนเงินทางอินเทอร์เน็ต
5. ความพร้อมในการใช้งานของศูนย์ธุรกิจ wifi ห้องประชุม ร้านอาหารของที่ระลึก
6. การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับนักท่องเที่ยว เช่น การเตรียมที่จอดรถ สวนพักผ่อน ห้องอาหารสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ สปา บาร์

ซึ่งสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและหญิง ในทุกช่วงอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อปี

ด้านส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมบนเขาเรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานีภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.93$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.62-3.46$) จำนวน 7 รายการ ดังนี้

1. การให้บริการที่รวดเร็วและตรงต่อเวลา
2. มีเอกสาร สิ่งพิมพ์แนะนำโรงแรมและ สถานที่ ท่องเที่ยวในจังหวัด
3. มีรายการส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์โรงแรมหลายช่องทาง
4. มีการแจกแพคเกจสำหรับกลุ่มทัวร์
5. มีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาประจำ หรือพักเป็น หมู่คณะ

6. มีบริการรับส่งระหว่างที่พักกับสนามบิน / สถานที่ขนส่ง

7. การมีบัตรสมาชิก เพื่อสะสมแต้มจำนวนคืนที่พัก เพื่อแลกใช้สิทธิในการพักฟรี

ซึ่งสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและหญิง ในทุกช่วงอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อปี

ด้านบุคคล นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมปั้นหย่า เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80 - 3.50$) จำนวน 7 รายการ ดังนี้

1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ
2. พนักงานมีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย
3. พนักงานให้คำแนะนำอธิบายที่ชัดเจน
4. พนักงานมีความซื่อสัตย์
5. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
6. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี
7. พนักงานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและหญิง ในทุกช่วงอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อปี

ด้านลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมปั้นหย่า เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69 - 3.26$) จำนวน 7 รายการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของที่พักรวม
2. มีเอกลักษณ์เฉพาะ
3. สามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้
4. ความโดดเด่น สวยงามของอาคาร
5. ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางมาพักรวม
6. มีตำแหน่งที่ตั้งเหมาะสมกับเส้นทางการเดินทางเข้าพักรวม
7. มีความกว้างขวางของบริเวณอาคารที่พักรวม

ซึ่งสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและหญิง ในทุกช่วงอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อปี

ด้านกระบวนการให้บริการ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมปั้นหย่า

เรสซิเดนท์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานีภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.15$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.76-3.40$) จำนวน 7 รายการ ดังนี้

1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
2. การเข้าพักแรม และจองห้องพักมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน
3. มีระบบรักษาความปลอดภัย
4. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
5. การให้บริการตามระบบคิว
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค
7. การให้บริการเสริมอื่น ๆ แก่ ลูกค้า เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้เครื่องมือสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและหญิง ในทุกช่วงอายุ ระดับการศึกษาและ

รายได้เฉลี่ยต่อปี

3. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการ จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อปี ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบ่อน้ำร้อน เรสซิเดนท์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบ่อน้ำร้อน เรสซิเดนท์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สภาพและขนาดของห้องพัก / ที่พัก
2. สถานที่ตั้งของโรงแรม / ที่พักเหมาะสม ใกล้แหล่งท่องเที่ยว / แหล่งธุรกิจ / แหล่ง

ชุมชน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือความสะอาดของห้องพัก / ที่พัก ด้านราคา นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบ่อน้ำร้อน

เรสซิเดนท์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีกำหนดราคาห้องพัก / ที่พักและบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน
 2. สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับหน่วยงานได้
- และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ห้องพัก / ที่พักมีราคาให้เลือกหลายระดับ
2. ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านการจัดจำหน่ายนักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ

โรงแรมปั้นหย่า เรสซิเดนท์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งโรงแรม / ที่พักสะดวกในการเข้าพัก / ติดต่อ
2. มีวิธีการให้การสำรองที่พักและชำระค่าที่พัก ค่าบริการต่าง ๆ ได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต / โอนเงินผ่านธนาคาร / โอนเงินทางอินเทอร์เน็ต
3. ความพร้อมในการใช้งานของศูนย์ธุรกิจ wifi ห้องประชุม ร้านอาหารของที่ระลึก
4. มีการคิดแผนป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
5. การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับนักท่องเที่ยว เช่น การเตรียมที่จอดรถ สวนพักผ่อน ห้องอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ สปา บาร์

ด้านการส่งเสริมการตลาดนักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ

โรงแรมปั้นหย่า เรสซิเดนท์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีการแจกแพคเกจสำหรับกลุ่มทัวร์
2. มีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาประจำ หรือพักเป็นหมู่คณะ
3. มีบริการรับส่งระหว่างที่พักกับสนามบิน / สถานีขนส่ง
4. การมีบัตรสมาชิกเพื่อสะสมแต้มจำนวนคืนที่พักเพื่อแลกใช้สิทธิในการพักฟรี

ด้านบุคคล นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมปั้นหย่า

เรสซิเดนท์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ

2. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
3. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี

ด้านลักษณะทางกายภาพนักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมปั้นหย่า เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือของที่พักรวม
2. ความโดดเด่น สวยงามของอาคาร
3. มีตำแหน่งที่ตั้งเหมาะสมกับเส้นทางการเดินทางเข้าพักรวม
4. มีความกว้างขวางของบริเวณอาคารที่พักรวม

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางมาพักรวม

ด้านกระบวนการให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมปั้นหย่า เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
2. มีระบบรักษาความปลอดภัย
3. การให้บริการตามระบบคิว
4. การให้บริการเสริมอื่น ๆ แก่ลูกค้า เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้เครื่องมือสื่อสาร

นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการที่พัก ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมปั้นหย่า เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. ชื่อเสียงและภาพจน์ของโรงแรม / ที่พัก
2. การมีห้องพักให้เลือกหลายระดับ
3. สภาพและขนาดของห้องพัก / ที่พัก
4. การให้บริการของพนักงาน

5. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก/ที่พักร
6. ความสะอาดของห้องพัก / ที่พักร
7. สถานที่ตั้งของโรงแรม / ที่พักรเหมาะสม ใกล้แหล่งท่องเที่ยว / แหล่งธุรกิจ / แหล่ง

ชุมชน

ด้านราคา นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมบนเขา เรสซิเดนท อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. มีกำหนดราคาห้องพัก/ที่พักรและบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน
2. ราคาที่พักรสามารถต่อรองได้ เช่น ในกรณีที่พักรหลายห้อง หรือหลายคืน
3. ห้องพักร / ที่พักรมีความเหมาะสมกับราคา
4. ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม
5. ราคาที่พักรมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ห้องพักร / ที่พักรมีราคาให้เลือก

หลายระดับ

ด้านการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมบนเขา เรสซิเดนท อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก / ที่พักรให้นักท่องเที่ยวหลายช่องทาง
2. มีบริการสำรองห้องพักและยืนยันห้องพัก/ที่พักรทางบริษัททัวร์/อินเทอร์เน็ต
3. ความพร้อมในการใช้งานของศูนย์ธุรกิจ wifi ห้องประชุม ร้านขายของที่ระลึก
4. มีการคิดแผนป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ สถานที่ตั้งโรงแรม/ที่พักรสะดวกในการเข้าพักร/ติดต่อ

ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมบนเขา เรสซิเดนท อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. การให้บริการที่รวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. มีเอกสาร สิ่งพิมพ์แนะนำโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัด
3. มีรายการส่งเสริมการขายและการประชาสัมพันธ์โรงแรมหลายช่องทาง
4. มีการแจกแพคเกจสำหรับกลุ่มทัวร์
5. มีบริการรับส่งระหว่างที่พักกับสนามบิน/สถานีขนส่ง

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การมีบัตรสมาชิกเพื่อสะสมแต้มจำนวนคืนที่พักรวมเพื่อแลกใช้สิทธิในการพักรฟรี

ด้านบุคคล นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบันทยาเรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานสื่อสารเข้าใจง่าย
2. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
3. พนักงานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์

ด้านลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบันทยาเรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. สามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางมาพักรวม
3. มีตำแหน่งที่ตั้งเหมาะสมกับเส้นทางการเดินทางเข้าพักรวม

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ความน่าเชื่อถือของที่พักรวม

ด้านกระบวนการให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบันทยาเรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
2. การเข้าพักรวม และจองห้องพักมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน
3. มีระบบรักษาความปลอดภัย
4. การให้บริการตามระบบคิว
5. การให้บริการเสริมอื่น ๆ แก่ลูกค้า เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้เครื่องมือสื่อสาร

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาค

นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการที่พัก ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมบู๊ทเฮาส์ เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การมีห้องพักให้เลือกหลายระดับ
2. สภาพและขนาดของห้องพัก/ที่พัก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก/ที่พัก

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ความสะอาดของห้องพัก/ที่พัก

ด้านราคา นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมบู๊ทเฮาส์ เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีกำหนดราคาห้องพัก/ที่พักและบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน
2. ห้องพัก/ที่พักมีความเหมาะสมกับราคา
3. ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม
4. สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับหน่วยงานได้

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ห้องพัก/ที่พักมีราคาให้เลือกหลายระดับ

ด้านการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมบู๊ทเฮาส์ เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งโรงแรม/ที่พักสะดวกในการเข้าพัก/ติดต่อ
2. มีบริการสำรองห้องพักและยืนยันห้องพัก/ที่พักทางบริษัททัวร์/อินเทอร์เน็ต

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก/ที่พักให้นักท่องเที่ยวหลายช่องทาง

2. ความพร้อมในการใช้งานของศูนย์ธุรกิจ wifi ห้องประชุม ร้านขายของที่ระลึก

ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบ่อน้ำร้อนเรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. การให้บริการที่รวดเร็วและตรงต่อเวลา
2. มีเอกสาร สิ่งพิมพ์แนะนำโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัด
3. มีการแจกแพคเกจสำหรับกลุ่มทัวร์
4. การมีบัตรสมาชิกเพื่อสะสมแต้มจำนวนคืนที่พักเพื่อแลกใช้สิทธิในการพักรีสและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีบริการรับส่งระหว่างที่พักกับ

สนามบิน/สถานีขนส่ง

ด้านบุคคล นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบ่อน้ำร้อนเรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานสื่อสารเข้าใจง่าย
 2. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
- และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ
2. พนักงานให้คำแนะนำอธิบายที่ชัดเจน
3. พนักงานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบ่อน้ำร้อนเรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีเอกลักษณ์เฉพาะ
2. ความโดดเด่น สวยงามของอาคาร
3. มีตำแหน่งที่ตั้งเหมาะสมกับเส้นทางเดินทางเข้าพักรีส

ด้านกระบวนการให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการ

เลือกใช้บริการโรงแรมปั้นหยา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีระบบรักษาความปลอดภัย
2. การให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการที่พัก ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมปั้นหยา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก/ที่พักรวมและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ การมีห้องพักให้เลือกหลายระดับ

ด้านราคา นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมปั้นหยา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีกำหนดราคาห้องพัก/ที่พักและบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน
2. ห้องพัก/ที่พักมีความเหมาะสมกับราคา
3. สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับหน่วยงานได้

ด้านการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโรงแรมปั้นหยา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีบริการสำรองห้องพักและยืนยันห้องพัก/ที่พักทางบริษัททัวร์/อินเทอร์เน็ต
2. มีการคิดแผนป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีวิธีการในการสำรองที่พักและชำระค่าที่พัก ค่าบริการต่าง ๆ ได้หลายวิธี เช่น เงินสด/บัตรเครดิต/โอนเงินผ่านธนาคาร/โอนเงินทางอินเทอร์เน็ต

ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบูทีคโฮเทล เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีเอกสาร สิ่งพิมพ์แนะนำโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัด
2. มีการแจกแพคเกจสำหรับกลุ่มทัวร์
3. การมีบัตรสมาชิกเพื่อสะสมแต้มจำนวนคืนที่พักเพื่อแลกใช้สิทธิในการพักรีสและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาประจำหรือพักเป็นหมู่คณะ

ด้านบุคคล นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบูทีคโฮเทล เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานให้คำแนะนำอธิบายที่ชัดเจน
2. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

ด้านลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบูทีคโฮเทล เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือของที่พักรีส
2. มีตำแหน่งที่ตั้งเหมาะสมกับเส้นทางเดินทางเข้าพักรีส
3. มีความกว้างขวางของบริเวณอาคารที่พักรีส

ด้านกระบวนการให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบูทีคโฮเทล เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือมีระบบรักษาความปลอดภัย

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมป็นหยาระสชชเคนท อำเภอเมออง จังหวัตุอรธรณานอ ได้ผลการวอจยทอสามารถนำมอภพรายผลดงนอ

1. วอเคราะห้คออมคออเห็นของนอทอองเทอียวในการเลออกออ้บรกอการโรงแรมป็นหยาระสชชเคนท อำเภอเมออง จังหวัตุอรธรณานอ ภาพรวมออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$)เมออพอจณารายด้านพบวอ ออยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดงนอ ด้านผลอถอภณท ($\bar{X} = 2.82$)ด้านราคา ($\bar{X} = 2.73$)ด้านการจอจัดจ้านาย ($\bar{X} = 2.96$) ด้านการสง้เสริมการตลาด ($\bar{X} = 2.93$) ด้านบุคลล ($\bar{X} = 3.11$)ด้านลอภณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.08$)และด้านกระบวนการออ้บรกอการ ($\bar{X} = 3.15$)ซองสอคคลอองกบผลงานวอจยของธนัชนัพนทอณศอระวอจย (2555 , บทค้ดอ่) คอการเรออง คออมพอองใจของลुकค้าชาวต่างชาดอต่อส่วนประสมการตลาดบรกอการของเคออะแกรนด้วอภานนทเรสลอเคนช้จังหวัตุเชอองใหม้ผลการศึกษา คออมพอองใจของลुकค้าชาวต่างชาดอต่อส่วนประสมการตลาดบรกอการของเคออะแกรนด้วอภานนทเรสลอเคนช้จังหวัตุเชอองใหม้พบวอลुकค้าชาวต่างชาดอมีความพอองใจในระดับมากต่อส่วนประสมการตลาดบรกอการได้แก้บอจยด้านสณานทอบอจยด้านการสง้เสริมการตลาดบอจยด้านบุคลลการบอจยด้านราคาและบอจยด้านผลอถอภณทลुकค้าชาวต่างชาดอมีความพอองใจในระดับปานกลางต่อส่วนประสมการตลาดบรกอการได้แก้บอจยด้านกระบวนการออ้บรกอการและบอจยด้านการสร้างและนำเสนอลอภณะทางกายภาพตามล้าดบและสอคคลอองกบผลงานวอจยของรฐวอพอธนอณศอระวอจย (2555 , บทค้ดอ่) คอการเรออง คออมพอองใจของลुकค้าชาวต่างชาดอต่อส่วนประสมการตลาดบรกอการของโรงแรมเรออนระมอองจังหวัตุเชอองใหม้ผลการศึกษา คออมพอองใจของลुकค้าชาวต่างชาดอทอมีต่อส่วนประสมการตลาดบรกอการของโรงแรมเรออนระมอองจังหวัตุเชอองใหม้พบวอลुकค้าชาวต่างชาดอมีความพอองใจในระดับมากต่อส่วนประสมการตลาดบรกอการในบอจยด้านสณานทอบอจยด้านบุคลลการและบอจยด้านผลอถอภณทลुकค้าชาวต่างชาดอมีความพอองใจในระดับปานกลางต่อส่วนประสมการตลาดบรกอการในบอจยด้านราคาบอจยด้านการสร้างและนำเสนอลอภณะทางกายภาพบอจยด้านกระบวนการออ้บรกอการและบอจยด้านการสง้เสริมการตลาดตามล้าดบและสอคคลอองกบผลงานวอจยของอูทอธนอณศอระวอจย (2555 , บทค้ดอ่) คอการเรออง บอจยทอสง้ผลต่อการด้ดลอองใจของนอทอองเทอียวชาวต่างประเททอออ้บรกอการในโรงแรมแมนดอรอโนเรออนเตลลดาราเทวอจังหวัตุเชอองใหม้ผลการศึกษาพบวอ นอทอองเทอียวออ้คะนณในเรอองภาพลอภณะและการบรกอการของโรงแรมป็นอ้นดบแรกรองลงมาคอออ้ด้านสณานทอตั้งของโรงแรมและด้านการสง้เสริมการขายและการตลาดตามล้าดบแต่ซ้ดอองกบผลงานวอจยของซ้ชอณอศอระวอจย (2555 , บทค้ดอ่) คอการเรออง บอจยส่วนประสมการตลาดบรกอการทอมีผลต่อการด้ดลอองใจของพนทองานขายในการเลออกออ้บรกอการโรงแรมในอำเภอเมอองล้าปางผลการศึกษาพบวอทุกบอจยส่วนประสมการตลาดมอผลในระดับมากโดยเรออง

ตามลำดับ ได้แก่ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันปัจจัยด้านบุคลากรปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการโรงแรมบนภูเขา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมบนภูเขา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า

นักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและเพศหญิง พบว่า มีความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมบนภูเขา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของแอน โครนิเวล (2555 , บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดระหว่างกลุ่มตัวอย่างชาวยุโรปและเอเชียพบว่ากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกล่าวคือกลุ่มตัวอย่างชาวเอเชียให้คะแนนสูงกว่าชาวยุโรป 4 ด้านคือด้านผลิตภัณฑ์ราคาการส่งเสริมการตลาดและบุคลากรและยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวยุโรปและเอเชียเพศหญิงส่วนใหญ่ให้คะแนนสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย

นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมบนภูเขา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมบนภูเขา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมบนภูเขา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบนเขาเรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารโรงแรมควรปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีห้องพักให้ลูกค้าได้เลือกหลายรูปแบบ การรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครบครันเพื่อสร้างความพึงพอใจในการเข้าพักแรม
2. ด้านราคา ควรกำหนดราคาที่ชัดเจนตามสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน และความเหมาะสมของห้องตลาดรวมถึงราคาการให้บริการของอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม เพื่อกระตุ้นยอดขายและสร้างทางเลือกที่ดีกว่าให้กับผู้รับบริการ
3. ด้านการจัดจำหน่าย ควรมีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่ตั้ง ทางเดินห้องพัก และห้องต่าง ๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่ายรวมถึงป้ายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้พักแรม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้พักแรมยิ่งขึ้น
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการเพิ่มรายการส่งเสริมการขาย และช่องทางประชาสัมพันธ์ของโรงแรมผ่านสื่อต่าง ๆ ควรมีการแจกบัตรสะสมคะแนนเพื่อรับส่วนลดและบริการเสริมอื่น ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ
5. ด้านบุคคลควรมีการอบรมด้านบุคลิกภาพให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ และมีการให้ศึกษาดูงานใน โรงแรมระดับ 5 ดาวเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการของพนักงาน
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรจัดทำป้ายเพื่อแสดงเส้นทางการเดินทางมาพักแรมให้ชัดเจน และเด่นชัดยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดการเดินทางที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น
7. ด้านกระบวนการให้บริการควรเข้มงวดในเรื่องระบบการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้พักแรมให้มากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ หรือความเหมาะสมของงานในความรับผิดชอบของพนักงาน ภาระงาน และค่าตอบแทนที่ได้รับ

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับโรงแรมและสถานที่พักแรมประเภทอื่น เช่น รีสอร์ท
อพาร์ทเมนท์ ห้องพักรายวัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี