

การศึกษาศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการให้บริการ ของโรงแรมชั้นประหยัด ในพื้นที่เขตดอนเมือง

วันธงชัย ชีวะกลินศักดิ์¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทสारी สุขโต²

บทคัดย่อ

การศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตดอนเมือง(The satisfaction of Chinese tourists to the service of the economy hotel in Don Muang district) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัด โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ จำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงแรม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตดอนเมืองใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 200 คน ด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี โดยมีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 CNY และส่วนใหญ่ใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งต่อปี

สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตดอนเมืองด้านสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตดอนเมืองด้านสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ บริเวณรอบนอกโรงแรมมีสวนพักผ่อนหย่อนใจที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย รongลงมา สถานที่ตั้งใกล้เส้นทางคมนาคมเช่น ท่าอากาศยานดอนเมืองและสถานีรถไฟดอนเมือง มีพื้นที่นั่งรอ มีบริเวณอเนกประสงค์มีเพียงพอกับแขกที่มาใช้บริการ มีการตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์และสบายตา และมีหนังสือพิมพ์ นิตยสารแผ่นพับแนะนำบริการของโรงแรมและข้อมูลที่น่าสนใจ

สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตดอนเมืองด้านความพึงพอใจภายในห้องพัก พบว่า ในภาพรวมมีความพึง

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจอาเซียน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

² ที่ปรึกษาคณค้วาอิสระ

พอใจมากที่สุด คือ คุณภาพห้องพักเหมาะสมกับราคา รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง โทรทัศน์ ตู้เย็น ขนาดของห้องพักมีขนาดกว้างและสะดวกในการใช้สอย อีกทั้งภายในห้องพักมีการตกแต่งที่อากาศถ่ายเทสะดวกและเตียง ผ้าปูภายในห้องพักอยู่ในสภาพดีมีความสะอาด

สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตตอนเมืองด้านการบริการของพนักงานโรงแรม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ พนักงานมีมารยาทและมีความสุภาพในการบริการ รองลงมา พนักงานมีความชำนาญในการอำนวยความสะดวก พนักงานมีความรับผิดชอบเมื่อเกิดผิดพลาดในการ พนักงานแต่งกายสุภาพ และพนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าเมื่อเกิดปัญหาพึงพอใจมาก

บทนำ

ในปัจจุบันมนุษย์นั้นอยู่ในยุคสมัยที่เข้าใกล้เทคโนโลยีการสื่อสารและการคมนาคมได้ง่าย ทำให้เกิดการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมธุรกิจบริการมากมาย อาทิเช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหารและ ธุรกิจที่พัก ผู้คนเริ่มมีการออกเดินทางไปที่ท่องเที่ยวในต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อต้องการพักผ่อนเปลี่ยนบรรยากาศและหนีจากชีวิตการทำงานที่จำเจ นอกจากนี้ยังได้ออกเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ แล้วผู้คนยังมีการเลือกที่พักโดยมีรสนิยมแตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการเดินทางมากขึ้นเท่าไรธุรกิจที่พักไม่ว่าจะเป็นโรงแรม, Resort หรืออื่น ๆ ย่อมมีการให้บริการที่จำกัด ลูกค้าบางรายอาจพบกับปัญหาห้องพักเต็มหรือราคาสูงเกินความต้องการ

ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) ในรูปแบบการดำเนินชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อีกทั้งเวลาและสภาพอากาศจากภายนอกยังเป็นข้อจำกัดในการดำเนินชีวิต ทำให้ต้องเดินทางไปในที่ต่าง ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงจากความจำเจจากชีวิตประจำวันเพื่อค้นหาประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับชีวิต ทำให้อุตสาหกรรมบริการต่างๆ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและให้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงการสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เพราะผู้บริโภคในปัจจุบันมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปมีความต้องการในการที่จะสร้างประสบการณ์ให้กับชีวิตมากกว่าการเข้าพักในที่พักที่มีราคาแพงมีความหรูหรา แต่มีความต้องการแค่เพียงที่หลับนอนที่มีความสะดวกสบาย ความสะอาดความปลอดภัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและมีราคาถูก รวมไปถึงมีอาหารเข้าบริการให้ สามารถพักได้หลาย ๆ คืน ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมชั้นประหยัด (Boutique Hotel) นั้นได้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคทั้งในและต่างชาติเป็นอย่างมากนำมาซึ่งการเจริญโตของกิจการและนำไปสู่ความสำเร็จ

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตตอนเมืองโดยจะนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ไปใช้ในการวางแผนการตลาด ตลอดจนนำไปใช้เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายนั่นเอง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตตอนเมือง” ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์เพื่อศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัด สำหรับความพึงพอใจของผู้บริโภคได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดไว้หลากหลายและมีลักษณะที่ คล้ายคลึงกันหลายท่าน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหารีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คน

ที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นต่ำสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในชั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

จากข้อมูลข้างต้นสำหรับความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถสรุปความหมายได้ว่า คือ พฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมาเป็นการกระทำหรือคำพูด ที่บ่งบอกถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจกับความต้องการของตนเองต่อสิ่งที่ตอบสนองนั่นเอง

วัตถุประสงค์

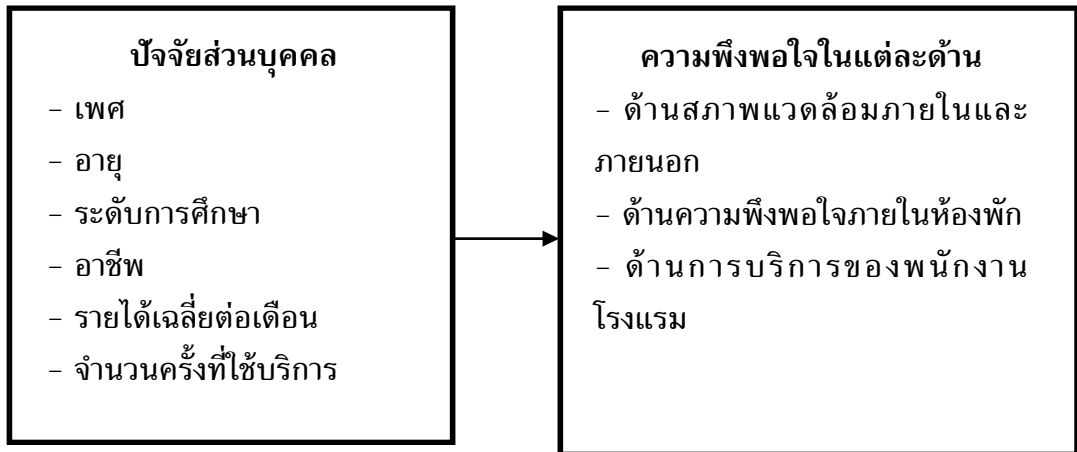
เพื่อศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของโรมแรมชั้นประหยัด

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงแรมเป็นตัวแปรอิสระ ส่วนตัวแปรตามของพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนประกอบด้วย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ด้านความพึงพอใจภายในห้องพัก ด้านการบริการของพนักงานโรงแรม สามารถแสดงกรอบแนวคิดได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้หรือเคยใช้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

2. ขอบเขตด้านเวลา

โดยวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน มกราคม – เมษายน 2559

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตดอนเมือง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้หรือเคยใช้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการร่างแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับร่างขอคำปรึกษาและความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยจากอาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้งผู้แปลภาษาและนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้เกิดความสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 200 ชุด

สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตดอนเมือง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเป็นเพศหญิง 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 70 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 51 คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และมีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มัธยมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมา คือ นักเรียน /นักศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และข้าราชการ/พนักงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 CNY จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมา มีรายได้ 20,000 – 30,000 CNY จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 มีรายได้น้อยกว่า 10,000 CNY จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 มีรายได้มากกว่า 100,000 CNY จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 มีรายได้ 50,000 – 100,000 CNY จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และมีรายได้ 30,000 – 50,000 CNY คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ส่วนใหญ่ใช้บริการโรงแรม 1 ครั้งต่อปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 2-5 ครั้งต่อปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในแต่ละด้านของความพึงพอใจนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตดอนเมือง

ด้านที่ 1		ด้านที่ 2		ด้านที่ 3	
ด้านสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก	ความหมาย	ด้านความพึงพอใจภายในห้องพัก	ความหมาย	ด้านการบริการของพนักงานโรงแรม	ความหมาย
1. มีพื้นที่นั่งรอ มีบริเวณอเนกประสงค์มีเพียงพอกับแขกที่มาใช้บริการ	พึงพอใจมาก	1. ขนาดของห้องพักมีขนาดกว้างและสะดวกในการใช้สอย	พึงพอใจมาก	1. พนักงานมีมารยาทและมีความสุภาพในการบริการลูกค้า	พึงพอใจมาก
2. มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับแนะนำบริการของโรงแรมและข้อมูลที่น่าสนใจ	พึงพอใจมาก	2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นตู้เสื้อผ้า โต๊ะ เครื่อง แป้ง โทรทัศน์ ตู้เย็น	พึงพอใจมากที่สุด	2. พนักงานมีความชำนาญในการอำนวยความสะดวก	พึงพอใจมาก
3. สถานที่ตั้งใกล้เส้นทางคมนาคมเช่น ท่าอากาศยานดอนเมืองและสถานีรถไฟดอนเมือง	พึงพอใจมาก	3. เตียง ผ้าปูภายในห้องพักอยู่ในสภาพดีมีความสะอาด	พึงพอใจมาก	3. พนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา	พึงพอใจมาก
4. มีการตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์และสบายตา	พึงพอใจมาก	4. ภายในห้องพักมีการตกแต่งดีอากาศถ่ายเทสะดวก	พึงพอใจมาก	4. พนักงานมีความรับผิดชอบเมื่อเกิดผิดพลาดในการบริการ	พึงพอใจมาก
5. บริเวณรอบนอกโรงแรมมีส่วนพักผ่อนหย่อนใจที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย	พึงพอใจมากที่สุด	5. คุณภาพห้องพักเหมาะสมกับราคา	พึงพอใจมากที่สุด	5. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	พึงพอใจมาก
รวม	พึงพอใจมาก	รวม	พึงพอใจมากที่สุด	รวม	พึงพอใจมาก

นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตดอนเมืองด้านสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .482 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจมากที่สุดของด้านสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก คือ บริเวณรอบนอกโรงแรมมีส่วนพักผ่อนหย่อนใจที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .492 รองลงมา สถานที่ตั้งใกล้เส้นทางคมนาคมเช่น ท่าอากาศยานดอนเมืองและสถานีรถไฟดอนเมืองอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .501 มีพื้นที่นั่งรอ มีบริเวณอเนกประสงค์มีเพียงพอกับแขกที่มาใช้บริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .660 มีการตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์และสบายตาพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .577 และมีหนังสือพิมพ์ นิตยสารแผ่นพับแนะนำบริการ

ของโรงแรมและข้อมูลที่น่าสนใจ ฟังพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .816

นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตตอนเมืองด้านความพึงพอใจภายในห้องพัก ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย .439 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.47 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจมากที่สุด ของด้านความพึงพอใจภายในห้องพัก คือ คุณภาพห้องพักเหมาะสมกับราคา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย .287 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.91 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง โทรทัศน์ ตู้เย็น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย .753 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.66 ขนาดของห้องพักมีขนาดกว้างและสะดวกในการใช้สอย มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย .501 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.50 ภายในห้องพักมีการตกแต่งดีอากาศถ่ายเทสะดวก ฟังพอใจมาก ค่าเฉลี่ย .825 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.45 และเตียง ผ้าปูภายในห้องพักอยู่ในสภาพดีมีความสะอาด ฟังพอใจมาก ค่าเฉลี่ย .497 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.44

นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตตอนเมืองด้านการบริการของพนักงานโรงแรม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยง 4.07บนมาตรฐาน 630.เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจมากที่สุดของด้านการบริการของพนักงานโรงแรม คือ พนักงานมีมารยาทและมีความสุภาพในการบริการลูกค้า ฟังพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .932 รองลงมาพนักงานมีความชำนาญในการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .596 พนักงานมีความรับผิดชอบเมื่อเกิดผิดพลาดในการบริการ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .919 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ฟังพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.022 และพนักงานมีความเอาใจใส่ลูกค้า เมื่อเกิดปัญหาฟังพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .961

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะในครั้งนี ในส่วนของการจัดทำโปรโมชั่นควรจะคำนึงถึงความเหมาะสมกับผู้คนแต่ละอาชีพด้วย เช่น ส่วนลดนักเรียน/นักศึกษาที่อาจมาใช้บริการเพื่อการท่องเที่ยวหาประสบการณ์ในช่วงปิดภาคการศึกษา เป็นต้น เมื่อสังเกตจากผลการทอสอบสมมติฐานในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญในด้านความพึงพอใจภายในห้องพัก นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่อาจมองว่าการเข้าพักในแต่ละที่ต้องการที่พักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกับสิ่งที่เขาต้องการเหมาะสมกับราคาและที่สำคัญต้องมีความสะอาด ซึ่งส่วนนี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการนำไปปรับใช้กับการให้บริการได้เป็นอย่างดี เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการเก็บแบบสอบถาม โดยข้อมูลพื้นฐานการวางแผนการเงินส่วนบุคคลนี้ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องครั้งต่อไปได้ เช่น นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมชั้นประหยัดในพื้นที่เขตสาทร เป็นต้น
2. สำหรับการศึกษาร้อยต่อไปควรใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเจาะลึก เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะช่วยให้งานวิจัยเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
3. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมชั้นประหยัด สามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- สุทธิชา วงษ์บำหรุ. (2553). แผนธุรกิจโรงแรมแบบประหยัด มาตรฐาน 3 ดาว: Modern Hotel มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขาวิชาการประกอบการ[ออนไลน์]. สืบค้น 1 มีนาคม 2559, จาก www.info.ms.su.ac.th/sums02/PDF01/2553/MBA/107.pdf
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมเพื่อรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา : โรงแรมบูติก, กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์[ออนไลน์]. สืบค้น 1 มีนาคม 2559, จาก libdcms.nida.ac.th/thesis6/2556/b180586.pdf
- สถาปัตย์ เลิศหิม. (2556). แผนธุรกิจ The Bed Hotel Business Plan For The Bed Hotel มหาวิทยาลัยกรุงเทพ [ออนไลน์]. สืบค้น 1 มีนาคม 2559, จาก space.bu.ac.th/bitstream/123456789/1620/1/satapat_ledn.pdf