ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 2019

Tourist Satisfaction on Services of Phi Phi Island Krabi Province's Hotels during the Covid 2019 Pandemic

ชิดชม กันจุฬา[1] ชนาธิป กาญชนะสุวรรณ[2] วรณัน แก้วสุข[2] ณัฏฐกานต์ สังขมาน[2]
กัญญณัท สว่างโลก[2] มนัสนันท์ โฉมศิริ[2] ลักขณา เอกพันธ์[2] เตชิตา ภัทรศร[2]
[1] สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
[2] โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Chidchom Kanchula[1] Chanathip Karnchanasuwan[2] Woranan Kaewsuk[2]
Nattakan Sangkaman[2] Kanyanat Sawanglok[2] Manansanan Chomsiri[2] Lakkana Ekaphan[2]
Techita Phattharasorn[2]
[1] Tourism Industry and Hospitality Management Program, Suan Sunandha Rajabhat University
[2] School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University

วันที่รับ (Received) : 10 October 2021
วันที่แก้ไขเสร็จ (Revised) : 15 December 2021
วันที่ตอบรับ (Accepted) : 28 December 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเลือกเข้าพักบริการโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-2019 และศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-2019 โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 20- 29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน นักศึกษา รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ได้รับวัคซีนครบแล้ว 2 เข็ม ชนิดวัคซีนที่ได้รับมากที่สุด คือ วัคซีน AstraZeneca ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่าโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมบนหมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านกายภาพ สูงสุด รองลงมาคือ ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยว, บริการโรงแรม, โควิด 2019, เกาะพีพี, จังหวัดกระบี่

Abstract

This research aims to study demographic insights of tourists affecting the choice of hotel services on Phi Phi Island, Krabi province during the COVID-19 pandemic and study the tourist satisfaction on Phi Phi Island, Krabi Province's hotel services during the Covid 2019 pandemic. The quantitative research was conducted, and questionnaire was used to collect data from 400 Thai tourists with an accidental sampling technique. The statistics used in this study were percentage, mean, and standard deviation. It was found that most of the tourists in this study were female, aged: 20 - 29 years, marital status: single, occupation: students, income: less than 10,000 Baht per moth, most of them live in Bangkok, and get the second vaccination of AstraZeneca already. The study also showed that overall, the tourist satisfaction on Phi Phi Island, Krabi Province's hotel services during the Covid 2019 pandemic was at the high level. The physical aspect was the highest rated followed by employee aspect, service procedure aspect and the site aspect accordingly.

Keywords: Satisfaction, Tourists, Hotel Services, COVID-19, Phi Phi Island, Krabi Province

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลก แต่ละประเทศมีการลงทุนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถสร้างรายได้อย่างมากมายให้แก่หลายประเทศในโลก จึงนับเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันและขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของหลายประเทศทั่วโลก แต่เมื่อต้นปี 2563 หลายประเทศทั่วโลกเผชิญกับสภาวการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นสายพันธ์ใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อนในมนุษย์ ก่อให้เกิดอาการป่วยระบบทางเดินหายใจในคนและสามารถแพร่เชื้อจากคนสู่คนได้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2563) โดยองค์การอนามัยโรค (World Health Organization) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของไวรัสนี้ เป็นโรคติดต่ออันตราย ในวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 และขณะนี้การแพร่ระบาดดังกล่าว ได้แพร่ไปทั่วโลกและได้ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อหลากหลายประเทศทั่วโลก และยังพบว่ายอดผู้ติดเชื้อโควิค-19 ในแต่ละวันมีจำนวนที่ไม่ลดลงและยังพบเจอการแพร่ระบาดที่มีผู้สัมผัสกับผู้ติดเชื้อโควิค-19 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ศูนย์ข้อมูล COVID-19, 2564) ส่งผลกระทบถึงเศรษฐกิจทางการค้า ร้านอาหาร โรงแรม ธุรกิจการบิน และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ รวมไปถึงการผลิตในภาคอุตสาหกรรม นอกจากนี้ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา ได้ประเมินผลกระทบของโรคระบาดไวรัสโควิด-2019 ว่าจะทำให้เศรษฐกิจโลกหดตัวร้อยละ 3.2 และเศรษฐกิจอาเซียนจะลดลงราวร้อยละ 2.1-5.4 จากสถานการณ์ปกติ หากมีการบังคับใช้มาตรการล็อกดาวน์ 2 เดือน โดยประเทศไทยจะได้รับผลกระทบมากที่สุดในบรรดาประเทศสมาชิกอาเซียน จากการที่นักท่องเที่ยวคาดว่าจะลดลงร้อยละ 60 จากปีที่แล้ว การขาดตอนของห่วงโซ่การผลิตทั้งในและต่างประเทศ และผลของตัวทวีคูณ ทำให้การเติบโตของเศรษฐกิจไทยในอาจหดตัวร้อยละ 5.4 (สมประวิณ มันประเสริฐ, 2563)

เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ เป็นหมู่เกาะในอุทยานแห่งชาติหาดนพรัตน์ธารา-หมู่เกาะพีพี ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม ได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จากสถานการณ์โรคระบาดได้ส่งผลกระทบด้านจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงเป็นอย่างมาก จากยอดจำนวนนักท่องเที่ยว ปี 2560 จำนวน 2,001,436 คน ลดลงเหลือ

จำนวน 1,146,143 คน ในปี 2562 (สำนักงานสถิติจังหวัดกระบี่, 2562) ส่งผลให้ภาคอุตสาหกรรมการบริการ การท่องเที่ยว และการโรงแรมได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก

ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 2019 เพื่อที่จะเข้าใจข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเลือกเข้าพักบริการโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-2019 และเข้าใจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-2019 โดยเป็นการประเมินการบริการของโรงแรมในด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ (จันทิมา รักมั่นเจริญ, 2558) โดยผลวิจัยสามารถเป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการด้านการโรงแรมสามารถปรับกลยุทธ์ให้เข้ากับสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการได้อีกครั้ง เนื่องจากรายได้หลักของประเทศไทยส่วนใหญ่มาจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ นอกจากนี้การวิจัยเรื่องนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสาขาที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาโดยตรง ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปปรับใช้กับสายอาชีพนี้ในอนาคตได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเลือกเข้าพักบริการโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-2019
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-2019

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

อุตสาหกรรมโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรม หมายถึง ความพยายามของกิจการที่จะสร้างภาพพจน์ความเป็นมิตรกับลูกค้าให้มากขึ้นจากการดำเนินธุรกิจแบบเดิมในอดีต โดยไม่ใช่เป็นเพียงการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม ห้องพัก และการให้การต้อนรับลูกค้าเท่านั้น แต่ได้รวมถึงการให้บริการในด้านอื่น ๆ เมื่อลูกค้าเกิดความต้องการในช่วงเวลาพักผ่อนด้วย การประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรมไม่ได้จัดตั้งขึ้นมาเพื่อขายผลิตภัณฑ์ เช่น สบู่ แป้ง หรือการดูแลสวนหย่อมหรือสนามหญ้าเท่านั้น แต่อุตสาหกรรมโรงแรมนั้นจะต้องเน้นหรือให้ความสำคัญของผลผลิตโดยรวมซึ่งก็คือ การรวมผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่จะให้แก่ลูกค้าเข้าด้วยกัน (Weick & Roberts, 1993)

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 เป็นตระกูลของไวรัสที่ก่อให้อาการป่วยตั้งแต่โรคไข้หวัดธรรมดาไปจนถึงโรคที่มีความรุนแรงมาก เช่น โรคระบบทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS-CoV) และโรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS-CoV) เป็นต้น ซึ่งเป็นสายพันธุ์ใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อนในมนุษย์ก่อให้เกิดอาการป่วยระบบทางเดินหายใจในคน และสามารถแพร่เชื้อจากคนสู่คนได้ โดยเชื้อไวรัสนี้พบครั้งแรกในการระบาดในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงปลายปี 2019 ส่วนใหญ่แพร่กระจายผ่านการสัมผัสกับผู้ติดเชื้อ ผ่านทางละอองเสมหะจากการไอ จาม น้ำมูก น้ำลาย ปัจจุบันยังไม่มีหลักฐานสนับสนุนการแพร่กระจายเชื้อผ่านทางการพื้นผิวสัมผัสที่มีไวรัสแล้วมาสัมผัส ปาก จมูกและตา สามารถแพร่เชื้อผ่านทาง Fexo-oral route ได้ด้วย วิธีการป้องกันตนเองหลีกเลี่ยงการ

สัมผัสใกล้ชิดผู้มีอาการป่วย รักษาระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร หลีกเลี่ยงการสัมผัสบริเวณตา จมูกและปาก โดยไม่ได้ล้างมือ ควรล้างมือบ่อยๆ ด้วยน้ำและสบู่ หรือน้ำยาแอลกอฮอล์ล้างมือ 70% หากมีไข้ ไอ หายใจลำบาก ให้ไปพบแพทย์ทันที และแจ้งประวัติการเดินทาง (กรมควบคุมโรค, 2563)

แนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA)

SHA หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration มีชื่อเต็มในภาษาไทยว่า โครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เป็นโครงการความร่วมมือของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากับกรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ฯลฯ โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวว่าทุกคนจะได้รับประสบการณ์ที่ดีมีความสุข และความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการประเทศไทย โดยกิจการที่สามารถขอรับมาตรฐาน SHA ได้ มี 10 หมวด ได้แก่ 1. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2. โรงแรม/ที่พัก และสถานที่จัดประชุม 3. นันทนาการและสถานที่ท่องเที่ยว 4. ยานพาหนะ 5. บริษัทนำเที่ยว 6. สุขภาพและความงาม 7. ห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า 8. กีฬาเพื่อการท่องเที่ยว 9. โรงละคร โรงมหรสพและการจัดกิจกรรม และ 10. ร้านค้าของที่ระลึกและร้านค้าอื่นๆ (พลอยจันทร์ สุขคง, 2563)

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวว่า เป็นการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้นนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวและบุคคลอื่นจะสังเกตการณ์กระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่งโดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยว (Tourist’s Overt Behaviour) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยการอาศัยประสาทสัมผัสส่วนพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยว (Tourist’s Covert Behaviour) เป็นการทำงานของอวัยวะต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในร่างกายรวมทั้ง ความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์ที่ถูกควบคุมภายในจะมีสัมพันธ์กันโดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ภายนอกเป็นส่วนใหญ่ (สุวีร์ณัสญ์ โสภณศิริ, 2554)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าความรู้สึกหรือทัศนคตินั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อมีความสุขปราศจากความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์หรือบรรลุจุดมุ่งหมายหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป (จันทา ไชยะโวหาน, 2562)

กระบวนการตัดสินใจการเลือกที่พัก

กระบวนการตัดสินใจว่ากระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นกระบวนการตัดสินใจ (Decision Process) ของผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการเอง ส่วนที่สองเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ (Factors Affecting the Process) ซึ่งกระบวนการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ การรับรู้สิ่งเร้า การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะประชากร หรือประชากรศาสตร์ และปัจจัยทางสังคมจิตวิทยา (พิบูล ที

ปะปาล, 2549) การรับรู้คุณภาพของโรงแรมที่พัก (Perceived Quality of Hotel in eWOM) หมายถึง การที่โรงแรมที่พักเป็นไปตามความต้องการ หรือสอดคล้องกับข้อกำหนด ดังนั้น การรับรู้คุณภาพโรงแรมที่พัก จึงเป็นการตัดสินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศของโรงแรมที่พัก แต่ในปัจจุบันแนวคิดการรับรู้คุณภาพจะรวมไปถึงความพอใจของผู้บริโภคด้วย แสดงว่าการรับรู้คุณภาพของโรงแรมที่พัก คือการรับรู้รายละเอียดและคุณลักษณะของโรงแรมที่จะพักจากสื่อต่าง ๆ จะส่งผลต่อการตัดสินใจจองที่พัก (สตรีรัตน์ จันทร์สรีม, 2561)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนพัฒน์ ช่วยครุฑ, อมรฤทัย ภูสนาม และ อรอนงค์ เดชมณี (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังยุคโควิด-2019 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเยาวชนไทย พฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังเกิดโรคโควิด-2019 และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังโควิด-2019 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 ตัวอย่าง สรุปผลงานวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพการสมรส โสด ประกอบอาชีพนักศึกษา มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลาง สรุปผลของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังโควิด-2019 เริ่มจากการหาข้อมูลการท่องเที่ยวโดยเยาวชนไทยนิยมหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต รองลงมาเป็นข้อมูลที่ได้มาจากญาติและเพื่อน การท่องเที่ยวนิยมไปรับประทานอาหารนอกบ้าน ชมวิวและถ่ายรูปลงโซเชียล ลักษณะการเดินทางนิยมไปกับเพื่อน รองลงมาเป็นครอบครัวและนิยมเดินทางโดยรถส่วนตัวมากกว่ารถสาธารณะ ด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญไปที่ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายสำหรับห้องพัก

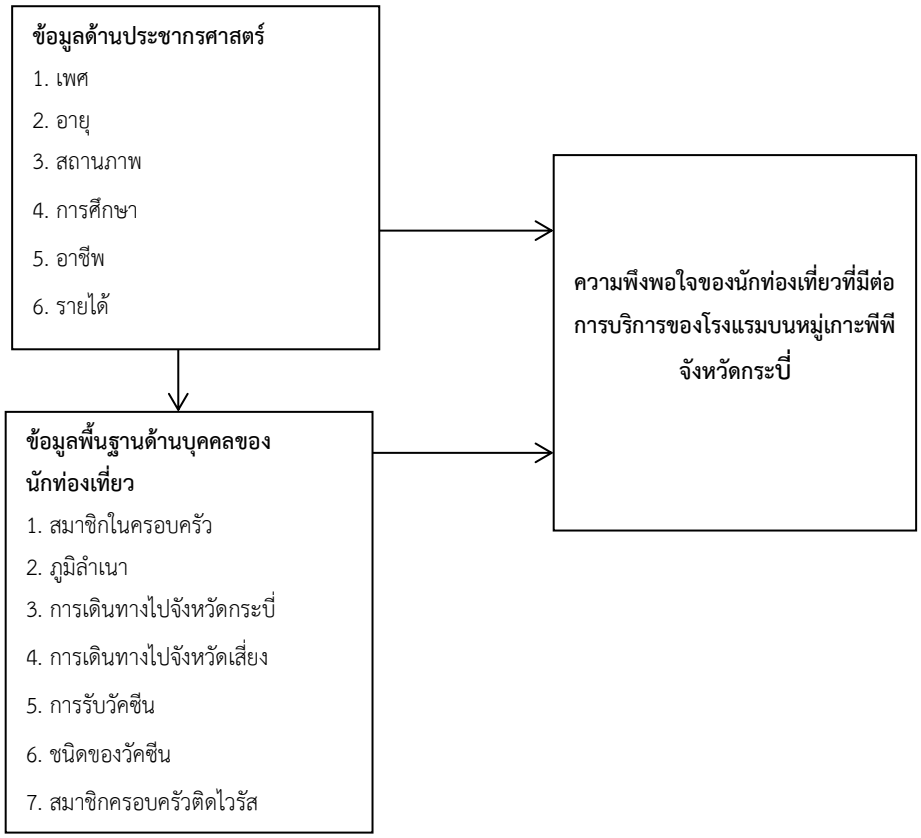
วงศธร อรรถวิทยา (2563) ได้ศึกษาพฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการเลือกใช้บริการพักโรงแรม 5 ดาวในกรุงเทพมหานครในช่วงเกิดโรคระบาด COVID-2019 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการเลือกใช้บริการโรงแรม 5 ดาวภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรน่าระบาด แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการเลือกใช้บริการโรงแรม 5 ดาวในกรุงเทพมหานครภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรน่าระบาด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนมากนิยมร่วมเดินทางกับเพื่อน จำนวน 3-4 คน เดินทางมายังประเทศไทยมากกว่า 3 ครั้ง มาเพื่อท่องเที่ยวระยะเวลาพักแรม 1-2 วัน เสียค่าใช้จ่ายเองในราคา 2,001 - 5,000 บาท/คืน จองผ่านเว็บไซต์โรงแรมช่วงเวลาที่นิยมคือวันหยุดสุดสัปดาห์ของฤดูร้อนประเทศจีน นิยมการดื่มสังสรรค์ที่คลับเลาจ์ พฤติกรรมในการเลือกใช้ที่พัก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อกัน แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการเลือกใช้ที่พักมีความแตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล แรงจูงใจในการเลือกใช้ที่พักโรงแรม 5 ดาว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ สามลำดับแรก คือ ห้องพักมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ในระดับสากล มีค่าบริการเสริมต่าง ๆ ในราคาถูก และต้องการได้ชื่อว่า เคยมาพักที่โรงแรมแห่งนี้

จันทิมา รักมั่นเจริญ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พัก ประเภทโรงแรมและรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยใช้ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P’s และปัจจัยด้าน

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ (เพศและรายได้) เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักและผู้ที่สนใจ ผู้วิจัยได้สำรวจผ่านแบบสอบถามจำนวน 423 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย คือปัจจัยด้านกระบวนการและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และทัศนียภาพ ปัจจัยด้านบุคลากรและการส่งเสริมทาง การตลาด ปัจจัยด้านราคาและความสะอาดเรียบร้อยของห้องพัก และปัจจัยด้านสถานที่

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 2019 มีรายละเอียดดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ นพรัตน์ธารา หมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในปี 2562 จำนวน 1,146,143 คน (สถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่, 2562) ใช้

กลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่าง จากตาราง Krejcie & Morgan (1970) กำหนดความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน แต่การวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

การเก็บและรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ได้เก็บและรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ คือแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการโรงแรมบนหมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) แบบสอบถามการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลพื้นฐานด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเดินทางมายังจังหวัดกระบี่ การเดินทางไปจังหวัดที่เป็นพื้นที่เสี่ยง ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยว จำนวนสมาชิกในครอบครัว และข้อมูลการรับวัคซีนของนักท่องเที่ยว ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของโรงแรมบนหมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านพนักงานบริการ ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้หาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถาม และภาษาที่ใช้ แล้วนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อของแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และคำถามในการวิจัย หลังจากนั้นจึงได้นำมาหาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธี Item-Total Correlation โดยดูจากค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ ถ้าค่าคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 0.30 ถือว่ามีอำนาจจำแนก ถ้าค่าคะแนนต่ำกว่า 0.30 จะนำไปปรับปรุงและสามารถนำไปใช้ได้ การวิจัยในครั้งนี้หาค่า Reliability ของ Cronbach รวมทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.940 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางท่องเที่ยวมายังจังหวัดกระบี่ จำนวน 30 คน ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วสร้างแบบสอบถามฉบับจริงที่ผ่านการปรับปรุงแล้ว เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บและรวบรวมข้อมูลแล้วได้นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เพื่อวิเคราะห์และสรุปข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาจัดลงรหัส เพื่อวิเคราะห์และประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ สำหรับสถิติที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้านประชากรศาสตร์ และระดับความพึงพอใจ จากนั้นจึงนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 2019 มาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายข้อมูล

ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		การแปลผล
1.	4.50 - 5.00	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		การแปลผล
2.	3.50 - 4.49	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก
3.	2.50 - 3.49	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง
4.	1.50 - 2.49	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อย
5.	1.00 - 1.49	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) และข้อมูลพื้นฐานด้านบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเดินทางมายังจังหวัดกระบี่ ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยว จำนวนสมาชิกในครอบครัว และข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานการณ์โรคระบาด ได้แก่ การรับวัคซีนของนักท่องเที่ยว การเดินทางไปจังหวัดที่เป็นพื้นที่เสี่ยง ตอนที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของโรงแรมบนหมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านพนักงานบริการ ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 20 - 29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน นักศึกษา รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อาศัยในกรุงเทพมหานคร จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ส่วนใหญ่ยังไม่เคยเดินทางไปยังจังหวัดกระบี่ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานการณ์โรคระบาด ไวรัสโคโรน่า 2019 พบว่านักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ส่วนใหญ่ได้รับวัคซีนแล้ว 2 เข็ม เป็นวัคซีน AstraZeneca และส่วนใหญ่สมาชิกในครอบครัวยังไม่มีประวิติการได้รับเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลพื้นฐานด้านบุคคลของนักท่องเที่ยว

	จำนวน N=400	**ร้อยละ**		**จำนวน N=400**	**ร้อยละ**
1. เพศ			7.จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
ชาย	95	23.75	1-2 คน	140	35.00
หญิง	302	75.5	3-4 คน	173	43.25
LGBT+	3	0.75	5 คน ขึ้นไป	87	21.75
2. อายุ			8. ภูมิลำเนา (5 ลำดับแรก)		
ต่ำกว่า 20 ปี	22	5.50	กรุงเทพมหานคร	170	42.50
20-29 ปี	163	40.75	นนทบุรี	47	11.75
30-39 ปี	75	18.75	พระนครศรีอยุธยา	35	8.75
40-49 ปี	90	22.50	ปทุมธานี	30	7.5
50-59 ปี	45	11.25	นครศรีธรรมราช	25	5.00
60 ปี ขึ้นไป	5	1,25			
3. สถานภาพ			9. การเดินทางไปจังหวัดกระบี่	192	48.00

	จำนวน N=400	ร้อยละ		จำนวน N=400	ร้อยละ
โสด	275	68.75	เคย	208	52.00
สมรส	97	24.25	ไม่เคย		
หย่าร้าง	28	7.00			
				163	40.75
4. การศึกษา			10. การเดินทางไปจังหวัดเสี่ยง	95	59.25
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	12.50	เคย		
ปริญญาตรี	245	61.25	ไม่เคย		
สูงกว่าปริญญาตรี	105	26.25		315	78.75
				33	8.25
5. อาชีพ			11.การรับวัคซีน	52	13.00
นักเรียน/นักศึกษา	163	40.75	ได้รับ 2 เข็ม		
พนักงานบริษัทเอกชน	45	11.25	ได้รับ 1 เข็ม		
พนักงานภาครัฐ	132	33	ไม่เคยได้รับวัคซีน	95	23.75
ค้าขาย	5	1.25		129	32.25
ธุรกิจส่วนตัว	30	7.50	12.ชนิดของวัคซีน	80	20.00
รับจ้าง	3	0.75	Sinovac	4	1.00
เกษียณ	22	5.50	AstraZeneca	92	23.00
			Sinopharm		
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			Pfizer		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	136	34.00	สูตรวัคซีนไขว้	33	8.25
10,000-20,000 บาท	96	24.00		367	91.75
20,001-30,000 บาท	58	14.50	13. มีสมาชิกครอบครัวติดไวรัส		
30,0001-40,000 บาท	50	12.50	มี		
40,001-50,000 บาท	28	7.00	ไม่มี		
50,001 บาทขึ้นไป	32	8.0			

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของโรงแรมบนหมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านพนักงานบริการ ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมบนหมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมทุกด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านกายภาพ สูงสุด รองลงมาคือ ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านสถานที่ พบว่านักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก เรื่องสิ่งก่อสร้างอยู่ในสภาพดีปลอดภัยพร้อมใช้งาน รองลงมาคือเรื่องบรรยากาศในห้องพักและรอบบริเวณสถานที่พักสะอาดถูกต้องตามมาตรฐาน 2) ด้านพนักงาน พบว่านักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก เรื่องพนักงานสวมหน้ากากอนามัยในขณะปฏิบัติงานตลอดเวลา รองลงมาคือพนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร 3) ด้านกายภาพ พบว่านักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกเรื่องบรรยากาศ รองลงมาคือการตกแต่ง และ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่านักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกเรื่องขั้นตอนการทำความสะอาดฆ่าเชื้อ รองลงมาคือความรวดเร็วในการสำรองและจัดหาห้องพัก ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของโรงแรมบนหมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่

ลำดับ	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
	ด้านสถานที่			
1	สถานที่ตั้งของที่พักเหมาะสมตามมาตรฐาน	มาก	4.11	.84
2	บรรยากาศในห้องพักและรอบบริเวณสถานที่พักสะอาดถูกต้องตามมาตรฐาน	มาก	4.32	.70
3	การแบ่งสัดส่วนทางเดินชัดเจนระหว่างลูกค้าและพนักงาน	มาก	3.81	.73
4	สถานที่พักไม่อยู่ในพื้นที่เสี่ยง	มาก	4.13	.82
5	ภายในอาคารพื้นที่ให้บริการ มีอากาศถ่ายเทสะดวก	มาก	4.03	.72
6	สิ่งก่อสร้างอยู่ในสภาพดี ปลอดภัย และพร้อมใช้งาน	มาก	4.33	.72
	รวมรายด้าน	**มาก**	**4.12**	**.75**
	ด้านพนักงาน			
7	ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของพนักงานบริการผ่านช่องทางออนไลน์	มาก	4.11	.76
8	การแสดงกิริยามารยาทของพนักงาน	มาก	4.07	.83
9	พนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	มาก	4.23	.77
10	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่ถูกต้องและครบถ้วน	มาก	4.03	.72
11	การให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา	มาก	4.07	.78
12	พนักงานสวมหน้ากากอนามัย ในขณะปฏิบัติงานตลอดเวลา	มาก	4.43	.63
	รวมรายด้าน	**มาก**	**4.15**	**.75**
	ด้านกายภาพ			
13	บรรยากาศ	มาก	4.47	.62
14	การตกแต่ง	มาก	4.33	.75
	รวมรายด้าน	**มาก**	**4.40**	**.69**
	ด้านกระบวนการให้บริการ			
15	ความรวดเร็วในการสำรองและจัดหาห้องพัก	มาก	4.13	.68
16	การบริการขนสัมภาระให้ผู้เข้าพัก	มาก	3.93	.82
17	มาตรการป้องกันโควิด	มาก	4.11	.74
18	แอลกอฮอล์ล้างมือประจำจุด	มาก	4.11	.74
19	ขั้นตอนการทำความสะอาดฆ่าเชื้อ	มาก	4.17	.79
	รวมรายด้าน	**มาก**	**4.09**	**.75**
	รวมทั้งหมด	**มาก**	**4.19**	**.73**

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของโรงแรมบนหมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ

20 - 29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน นักศึกษา รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท และส่วนใหญ่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ชนพัฒน์ ช่วยครุฑ, อมรฤทัย ภูสนาม และ อรอนงค์ เดชมณี (2563) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังยุคโควิด-2019 พบว่า ผลงานวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 25 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพการสมรส โสด ประกอบอาชีพนักศึกษา มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของโรงแรมบนหมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ พบว่านักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านพนักงานบริการ ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ด้านสถานที่ พบว่านักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรก เรื่องสิ่งก่อสร้างอยู่ในสภาพดีปลอดภัยพร้อมใช้งาน รองลงมาคือเรื่องบรรยากาศในห้องพักและรอบบริเวณสถานที่พักสะอาดถูกต้องตามมาตรฐาน 2) ด้านพนักงาน พบว่านักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกเรื่องพนักงานสวมหน้ากากอนามัยในขณะปฏิบัติงานตลอดเวลา รองลงมาคือพนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร 3) ด้านกายภาพ พบว่านักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกเรื่องบรรยากาศ รองลงมาคือการตกแต่ง และ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่านักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกเรื่องขั้นตอนการทำความสะอาดฆ่าเชื้อ รองลงมาคือความรวดเร็วในการสำรองและจัดหาห้องพัก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ จันทิมา รักมั่นเจริญ (2558) เรื่องการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย คือปัจจัยด้านกระบวนการและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และทัศนียภาพ ปัจจัยด้านบุคลากรและการส่งเสริมทาง การตลาด ปัจจัยด้านราคาและความสะอาดเรียบร้อยของห้องพัก และปัจจัยด้านสถานที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโรงแรม บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 2019 มีดังต่อไปนี้

1.ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรการทางด้านการให้บริการของโรงแรมในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 2019

2. ควรเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) การปรับปรุงสถานประกอบการให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ (New normal) เพื่อสร้างมาตรการด้านสุขอนามัย และสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว

3. ควรมีการอบรมและพัฒนาพนักงานบริการอย่างต่อเนื่องในการบริการลูกค้า การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่ถูกต้องและครบถ้วนได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาประสิทธิภาพของนโยบายกระตุ้นการท่องเที่ยวของภาครัฐ

2. ศึกษาปัจจัยด้านอื่น ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ในการเดินทางมาท่องเที่ยว บนเกาะพีพี จังหวัดกระบี่

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค. (2563). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2564, จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/faq_more.php

จันทิมา รักมั่นเจริญ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี). สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5702030684_3575_1995.pdf

จันทา ไชยะโวหาน. (2562). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม). สืบค้นจาก http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Chantha.Xai.pdf

พลอยจันทร์ สุขคง. (2563). *รู้จัก SHA ตราสัญลักษณ์ความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวยุคปกติใหม่*. สืบค้น 5 ตุลาคม 2564, จาก https://thestandard.co/sha-new-security-sign-for-new-normal-tourism/

ชนพัฒน์ ช่วยครุฑ, อมรฤทัย ภูสนาม และ อรอนงค์ เดชมณี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังยุคโควิด-2019. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,* 10(3), 187- 201.

วงศธร อรรถวิทยา. (2563). พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนตอ่การเลือกใช้บริการพักโรงแรม5ดาวในกรุงเทพมหานครในช่วงเกิดโรคระบาด COVID-19. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 15(1), 476-489

ศูนย์ข้อมูล COVID-19. (2564). *สถานการณ์ COVID-19 ในประเทศไทย*. สืบค้น 9 พฤศจิกายน 2563, จาก https://www.facebook.com/informationcovid19

สมประวิณ มันประเสริฐ. (2563). *ผลกระทบของโรคระบาดโควิด-19 ต่อเศรษฐกิจไทย*. สืบค้น 13 ตุลาคม 2564, จาก https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/economic-covid-impact

สำนักงานสถิติจังหวัดกระบี่. (2562). *สถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่*. สืบค้น 13 ตุลาคม 2564, จาก http://krabi.thailocallink.com/news_gis

สุวีร์ณัสญ์ โสภณศิริ. (2554). *การวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.* กรุงเทพมหานคร: อินทนิล.

สตรีรัตน์ จันทร์สรีม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการโรงแรมที่พักในประเทศไทยผ่านผู้ให้บริการจองโรงแรมที่พักออนไลน์. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB)*, 4 (1), 34-50.

References

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

Weick, K. E., & Roberts, K. H. (1993). Collective mind in organizations: Heedful interrelating on flight decks. *Administrative Science Quarterly,* 38(3), 357–381. https://doi.org/10.2307/2393372

คณะผู้เขียน

นางสาวชิดชม กันจุฬา

สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
e-mail: chidchom.ka@ssru.ac.th

นายชนาธิป กาญชนะสุวรรณ

นักศึกษาปริญญาตรี
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: Karnchanasuwan.ck@gmail.com

นางสาววรณัน แก้วสุข

นักศึกษาปริญญาตรี
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: Karnn.klo@gmail.com

นางสาวณัฏฐกานต์ สังขมาน

นักศึกษาปริญญาตรี
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: kadekann2907@gmail.com

นางสาวกัญญณัท สว่างโลก

นักศึกษาปริญญาตรี
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: Fome_woranan@hotmail.com

นางสาวมนัสนันท์ โฉมศิริ

นักศึกษาปริญญาตรี
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: taeyeon3335977@gmail.com

นางสาวลักขณา เอกพันธ์

นักศึกษาปริญญาตรี

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

e-mail: aum_lakkana@hotmail.com

นางสาวเตชิตา ภัทรศร

อาจารย์

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

e-mail: aor.klad@gmail.com