



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล

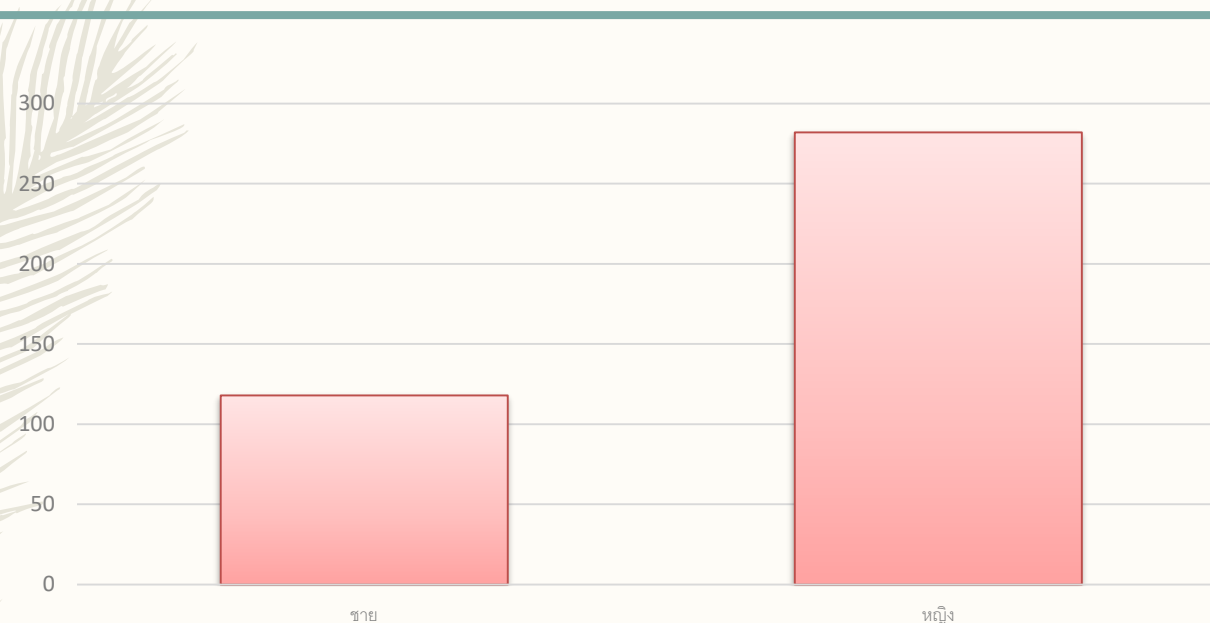
และข้อเสนอแนะ



5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการสรุปข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

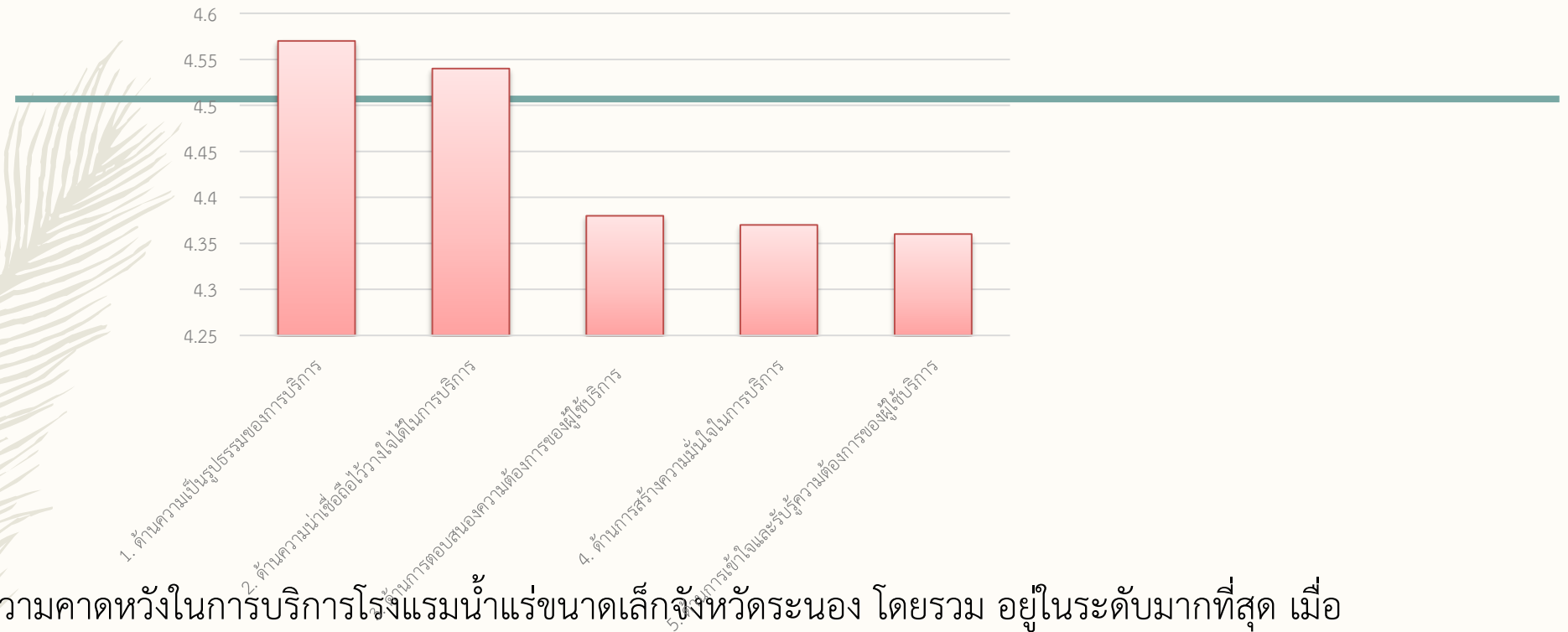
ส่วนที่ 1 การสรุปข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวนในประเทศไทย คือ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้



ด้านเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การสรุปข้อมูลเชิงปริมาณส่วนความคาดหวังในการบริการโรงแรมน้ำแร่ขนาดเล็กจังหวัดระนอง

เป็นการสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในการบริการโรงแรมน้ำแร่ขนาดเล็กจังหวัดระนอง ประกอบด้วย (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (4) ด้านการสร้างเชื่อมั่นในการบริการ และ (5) ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้



นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการบริการโรงแรมน้ำแร่ขนาดเล็กจังหวัดระนอง โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการบริการโรงแรมน้ำแร่ขนาดเล็กจังหวัดระนอง อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นในการบริการ และด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ โดยสามารถแยกเป็นรายด้าน ดังนี้



5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

- (1) การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรมน้ำแร่ขนาดเล็กในจังหวัดระนอง
- (1.1) ผลการวิจัยการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรมน้ำแร่ขนาดเล็กในจังหวัดระนอง นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการบริการโรงแรมน้ำแร่ขนาดเล็กจังหวัดระนอง อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ และด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ **ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ สมลักษณ์ เพ็ชรช่วย (2540 : 12) ได้กล่าวว่า** การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นอาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้น จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐาน ของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจและการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ **นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ** งานวิจัยของ ธนสิทธิ์ สุขสุทธิ, (2555) ความคาดหวังและแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กสู่การยกระดับมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพการบริการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการได้รับบริการตรงตามที่โรงแรมได้ให้สัญญาไว้

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะผู้ประกอบการในการพัฒนารูปแบบการบริการเพื่อสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มโรงแรมน้ำแร่ขนาดเล็กในจังหวัดระนอง ดังนี้

- ผู้ประกอบการในการพัฒนารูปแบบการบริการเพื่อสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มโรงแรมน้ำแร่ขนาดเล็กในจังหวัดระนอง ควรร่วมกันวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายหลักคือ นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิง การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการบริการโรงแรมน้ำแร่ขนาดเล็กจังหวัดระนอง ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นในการบริการ และด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการควรคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญซึ่งผู้ประกอบการจะต้องสามารถตอบใจത്യของลูกค้าหรือทราบคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้คุณค่าที่มอบให้มีคุณค่าเพียงพอสำหรับลูกค้า รวมถึงการคำนึงถึงคุณค่าที่ได้รับ ในประโยชน์เชิงเศรษฐกิจของผู้ประกอบการด้วยเช่นกัน