



## โครงการพิเศษ

การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของ  
นักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี  
อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

A STUDY OF SATISFACTION AFFECTING THE QUALITY OF RESORT  
ACCOMMODATION SERVICE AMONG THAI TOURISTS AFTER THE  
SITUATION OF COVID-19 AT THUNG WUA LAEN BEACH, SAPHLI  
SUB-DISTRICT, PATHIU DISTRICT, CHUMPHON PROVINCE

นางสาวภูษาพร ลอยละกุนันท์

รหัสนักศึกษา 60551007

โครงการพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานในปีการศึกษา 2563 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



SPECIAL PROJECT

A STUDY OF SATISFACTION AFFECTING THE QUALITY OF RESORT  
ACCOMMODATION SERVICE AMONG THAI TOURISTS AFTER THE  
SITUATION OF COVID-19 AT THUNG WUA LAEN BEACH, SAPHLI SUB-  
DISTRICT, PATHIU DISTRICT, CHUMPHON PROVINCE

MISS CHADAPHON LOYLAKUNAN

STUDENT ID 60551007

A SPECIAL PROJECT IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT  
FOR THE DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION  
IN BUSINESS ADMINISTRATION  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG  
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึ 2020 เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRRIGHT 2020

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การเขียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้เห็นว่าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นหากมีเหตุที่เห็นสมควรและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองโครงการพิเศษ

หัวข้อโครงการพิเศษ

การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พัก  
ประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19  
บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร  
A STUDY OF SATISFACTION AFFECTING THE QUALITY OF RESORT  
ACCOMMODATION SERVICE AMONG THAI TOURISTS AFTER  
THE SITUATION OF COVID-19 AT THUNG WUA LAEN BEACH,  
SAPHLI SUB-DISTRICT, PATHIU DISTRICT, CHUMPHON PROVINCE

ชื่อนักศึกษา

นางสาวชฎาพร สอยละสุนันท์

รหัสนักศึกษา

60551007

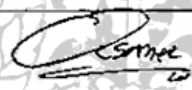

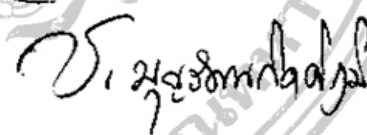
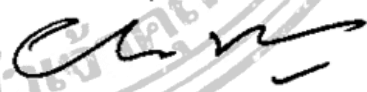
ปริญญา

บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ดร. อุษณีย์ เสวกวัชรีย์

อาจารย์ผู้ควบคุมโครงการพิเศษ	ลายมือชื่อ
ดร.อุษณีย์ เสวกวัชรีย์	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัชระ ศิลป์เสวตร	
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ	
ดร.ชุตินันต์ บุญนวล	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 เวลา 09.00 – 14.00 น.

สถานที่สอบ ณ อาคารสำนักวิชา ห้อง BA

เห็นชอบ/รับรอง



(ดร.ชุตินันต์ บุญนวล)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

หัวข้อโครงการพิเศษ	การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ฟัก แพคเกจรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นางสาวชฎาพร ลอยละกุนันท์
รหัสนักศึกษา	60551007
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ	ดร.อุษณีย์ เสวกวีศรี

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการที่ฟักแพคเกจรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร 2) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ฟักแพคเกจรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฟักแพคเกจรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 385 คน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย T-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ภูมิลำเนาภาคใต้ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา ที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการที่ฟักแพคเกจรีสอร์ทที่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ส่งผลต่อการมาเข้าใช้บริการที่ฟักแพคเกจรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย แต่ อาชีพและรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ฟักแพคเกจรีสอร์ทบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Project Title</b>	A STUDY OF SATISFACTION AFFECTING THE QUALITY OF RESORT ACCOMMODATION SERVICE AMONG THAI TOURISTS AFTER THE SITUATION OF COVID-19 AT THUNG WUA LAEN BEACH, SAPHLI SUB-DISTRICT, PATHIU DISTRICT, CHUMPHON PROVINCE
<b>Student's Name</b>	Miss Chadaphon Loylakunan
<b>Student ID</b>	60551007
<b>Degree</b>	Bachelor of Business Administration
<b>Major</b>	Business Administration
<b>Year</b>	2020
<b>Project Advisor</b>	Dr.Ousanee Sawagvudcharee

### Abstract

The objectives of this study are 1) to study the level of opinion, satisfaction. And service quality of resort type accommodation of Thai tourists after the situation of COVID-19 in Thung Wua Laen Beach District, Saphli District, Pathiu District, Chumphon Province 2) to study demographic characteristics affecting the quality of resort accommodation of Thai tourists after the COVID-19 situation in the beach area. Thung Wua Laen, Saphli Subdistrict, Pathiu District, Chumphon Province 3) to study the satisfaction related to service quality of resort type accommodation. Of Thai tourists after the situation of COVID-19 in Thung Wua Laen Beach District, Saphli Sub-district, Pathiu District, Chumphon Province, with a total of 385 sample groups. Standard deviation and the inferential statistics consisted of T-test, F-test and Pearson's correlation coefficient.

The results showed that most of the respondents were female, aged 20-30 years with a bachelor's degree. Occupation student / student Monthly income less than 10,000baht, domicile, southern region there is a level of opinion about satisfaction. Very level the results of hypothesis testing revealed that different demography, sex, age, education level, and domicile had the same quality of resort accommodation. Therefore, it does not affect the access to resort-type accommodation of Thai tourists, but their occupation and monthly income. Different as a result, the quality of resort accommodation in Thung Wua Laen Beach, Saphli Subdistrict, Pathiu District, Chumphon Province has a relationship to the satisfaction of Thai tourists.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ลงนามแล้วหรือมีการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการพิเศษเล่มนี้ ผู้ศึกษาทำขึ้นด้วยความมานะพยายาม และสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ดร.อุษณีย์ เสวกวัชร อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำโครงการพิเศษตั้งแต่ต้นตลอดจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชร ศิลป์เสวตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชญัญญภัค หล้าแหล่ง ดร.มัลลิกา สุนงภฏ และ ดร.ชุติมันต์ บุญนวล คณะกรรมการสอบโครงการพิเศษ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไข และให้แนวคิดต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญ ที่สละเวลาในการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องของเล่มโครงการพิเศษ ตรวจทานความถูกต้องของภาษา และพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการทำโครงการพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ รองศาสตราจารย์ ดร.พิภพ วังเงิน และ ดร.บัญชา ลิมปะพันธุ์

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่น้องและเพื่อน ๆ ตลอดจนบุคคลต่าง ๆ ที่ให้กำลังใจผลักดันให้ความช่วยเหลือในการศึกษาโครงการพิเศษสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และบุคคลที่ผู้ศึกษาไม่สามารถกล่าวนามได้หมดในที่นี้ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความปรารถนาดีของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณไว้ในโอกาสนี้

ชฎาพร ลอยละกุนันท์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา.....	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.5 สมมุติฐานของการศึกษา.....	4
1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ข้อมูลทั่วไป.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร.....	18
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	24
3.1 การออกแบบการศึกษา.....	24
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	24
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	26
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป.....	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผล ต่อคุณภาพการให้บริการพักประเภทรีสอร์ท.....	33
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการพักประเภทรีสอร์ท.....	40
4.4 ผลการวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการที่พักรีสอร์ท.....	46
4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการที่พักร ประเภทรีสอร์ท.....	56
4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ พักรีสอร์ท.....	57
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	58
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	58
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	62
5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	70
ภาคผนวก ข รายงานผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายต่าง ๆ .....	77
ภาคผนวก ค ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม.....	85
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ.....	91
ประวัติย่อผู้ศึกษา.....	104

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ.....	31
4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ.....	31
4.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	32
4.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ.....	32
4.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	33
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ภูมิภาค.....	33
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักระเบาะที่รีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร.....	34
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสถานที่พัก .....	35
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของแหล่งที่พัก.....	36
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ.....	37
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ.....	38
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่พักระเบาะที่รีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร.....	40
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่พักระเบาะที่รีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ.....	41

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่พึงประเภทรีเสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ.....	42
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่พึงประเภทรีเสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	43
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่พึงประเภทรีเสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ.....	44
4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่พึงประเภทรีเสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ.....	45
4.18	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่พึงประเภทรีเสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย T-test.....	47
4.19	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่พึงประเภทรีเสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย F-test.....	48
4.20	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตาม อายุ.....	49
4.21	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่พึงประเภทรีเสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม ระดับการศึกษาโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย F-test .....	50
4.22	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.23	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม อาชีพ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย F-test.....	52
4.24	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่นกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย F-test.....	53
4.25	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม ภูมิลำเนา โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย F-test .....	54
4.26	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล .....	55
4.27	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร.....	56

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า COVID-19 ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่ออุตสาหกรรมโรงแรมและรีสอร์ท เนื่องจากมาตรการในการบริหารจัดการเกี่ยวกับ COVID-19 ของแต่ละประเทศเน้นการ Lockdown ปิดพื้นที่เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อซึ่งมาตรการนี้ยังรวมถึงการไม่ให้มีการเดินทางข้ามเขต ข้ามรัฐ รวมทั้งข้ามประเทศและแน่นอนว่าเมื่อไม่มีการเดินทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวย่อมได้รับผลกระทบเป็นอุตสาหกรรมแรก ๆ วิกฤตครั้งนี้เป็นผลกระทบที่ค่อนข้างรุนแรงสำหรับประเทศไทยมีการประมาณการว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยปี 2563 จะมีรายได้ 1.12 ล้านล้านบาท ลดลงถึง 1.89 ล้านล้านบาทเมื่อเทียบกับปีที่แล้วซึ่งมีรายได้รวม 3.01 ล้านบาทจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเมืองไทยในปี 2563 คาดว่าจะลดจำนวนลงเหลือเพียง 16 ล้านคนลดลงจากปีที่แล้วที่มีจำนวน 39.8 ล้านคนส่วนตลาดในประเทศจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยในปี 2563 คาดการณ์ว่าจะอยู่ที่ 60 ล้านคน/ครั้งลดลงจากปีที่แล้วที่จำนวน 167 ล้านคน/ครั้ง สรุปคือจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติหายไป 23.8 ล้านคนและนักท่องเที่ยวในประเทศไทยหายไป 107 ล้านคน/ครั้ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563) ทั้งหมดนี้คือผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย แต่อีกสิ่งหนึ่งที่เป็นเรื่องที่ทำลายต่ออุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย นั่นคือจากวิกฤต COVID-19 ทำให้เกิด New Normal ด้านมาตรฐานสุขอนามัยในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อโรงแรมจำนวนกว่า 32,564 โรงแรม (นับเฉพาะที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย) คิดเป็นจำนวนห้องพักกว่า 1.63 ล้านห้องทั่วประเทศ (สมาคมโรงแรมไทย, 2563) เนื่องจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงจากเดิมไปอย่างสิ้นเชิง จากผลกระทบของการที่ต้องระมัดระวังตัวเพื่อป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 อยู่เสมอทำให้เกิดความเคยชิน และเกิดทัศนคติต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยของสุขอนามัยที่เปลี่ยนไป มีการใส่ใจกับความสะอาดของโรงแรมที่จะเข้าพักมากขึ้น ใส่ใจในความสะอาดของอาหาร และการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลางของโรงแรมมากขึ้น และนี่คือสิ่งทำลายของอุตสาหกรรมโรงแรมต่อ New Normal ใหม่ด้านสุขอนามัยในอุตสาหกรรมโรงแรม

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมหลักที่นำรายได้เข้าประเทศไทยสูงอันดับที่หนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการส่งออกอื่น ๆ ในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น นอกจากการดำเนินการ เพื่อนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวแล้ว ยังมีการดำเนินการด้านการให้บริการอื่น ๆ อีก โดยเฉพาะด้านการโรงแรมหรือที่พักชั่วคราว นับว่าเป็นการให้บริการที่สำคัญที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวทั้งด้านที่พัก ด้านอาหาร ด้านความบันเทิง ซึ่งการให้บริการด้านโรงแรมนี้ มีทั้งรูปแบบขนาดเล็ก ขนาดกลางไปจนถึงขนาดใหญ่ มีลักษณะการให้บริการที่เป็นความส่วนตัวของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับนำไปแจกเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรนำไปใช้ประโยชน์อื่นใด  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นักท่องเที่ยวที่มาเข้าพัก ส่วนด้านทำเลที่ตั้งของการดำเนินการมักจะตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยว เช่น ทะเล ถนนคนเดิน หรือตลาดตอนกลางคืน เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มีการพักผ่อนอย่างเต็มที่เมื่ออยู่ใกล้ชีวิตธรรมชาติและสีสันในยามกลางคืน ในการดำเนินการของโรงแรมและที่พักในปัจจุบันนั้น โรงแรมขนาดเล็กกำลังเป็นที่นิยมเป็นอย่างมากในหมู่นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากมีห้องพักน้อย ผู้เข้าพักไม่พลุกพล่าน มีความเป็นส่วนตัว ได้รับบริการอย่างเป็นกันเองรวมทั้งมีการตกแต่ง และการปลูกสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ ตลอดจนมีสภาพแวดล้อมของแต่ละแห่งแตกต่างกันไป อีกทั้งการท่องเที่ยวยังเป็นการช่วยสร้างงาน และกระจายรายได้ให้คนในชาติเป็นอย่างมาก (นัทที่ แทนอินทร, 2561)

หาดทุ่งวัวแล่น อยู่ในตำบลสะพลี ห่างจากตัวเมืองชุมพร 16 กม. ชื่อ ทุ่งวัวแล่น มีที่มาจากตำนานของอ่าวแห่งหนึ่งในป่ารก ว่ามากมายด้วยสัตว์นานาชนิด และยากต่อการไล่ล่า วันหนึ่งเหล่านายพรานตัดสินใจรวมตัวกันบุกป่าฝ่าดงนี้ กระทั่งพบเจ้าวัวหนึ่งตัววิ่งผ่านมา จึงช่วยกันกระหน่ำกระสุนจนไม่พลาดเป้า วัวผู้เคราะห์ร้ายลงไปในอนแด่ดิน ร้องโอดครวญก่อนหมดลมหายใจ จากนั้นเหล่านายพรานก็นำวัวไปแล่เนื้อเพื่อเตรียมย่างกิน พร้อมคุ้ยไม้ไผ่อดไฟมือ แต่ไม่ทันขาดคำไว เจ้าวัวที่โดนถลกหนังไปครึ่งหนึ่ง ลุกขึ้นมาอย่างหืดหอบและวิ่งหนีเข้าป่าไป มนุษย์ที่ร้ายล้อมถึงกับตกตะลึง และหวาดผวา จึงเป็นที่มาของหาดทุ่งวัวแล่น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

ทั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เช่น จากสาเหตุด้านลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และด้านความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบของที่พักประเภทรีสอร์ตให้มีความน่าสนใจ และสามารถต่อยอดไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาที่พักประเภทรีสอร์ต เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทยให้มาพักผ่อนในที่พักประเภทรีสอร์ตบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ที่มีธรรมชาติที่สวยงามให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.2.2 เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำออกจำหน่ายหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต หากมีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยเป็นอย่างสูง และขอสงวนสิทธิ์ในเนื้อหา

ไม่ว่ากล่าวถึงชื่อของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานใดๆ และขอสงวนสิทธิ์ในเนื้อหา

อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 1.3 ประโยชน์ของการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการที่พักรักษาตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร

1.3.2 ได้ทราบถึงลักษณะของประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักรักษาตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา หรือนำไปประยุกต์เป็นแผนงานให้สอดคล้องมากยิ่งขึ้น

1.3.3 ทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของที่พักรักษาตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

##### 1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) ด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และภูมิลำเนา

2) ด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย สถานที่พัก การให้บริการของแหล่งที่พัก สภาพแวดล้อมของการให้บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการ

1.4.1.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของที่พักรักษาตัวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2.1 ขอบเขตด้านประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรักษาตัวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการใช้สูตร Cochran เนื่องจาก การศึกษาในครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรักษาตัวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน ดังนั้นเมื่อใช้สูตรนี้ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างมาที่จำนวน 385 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ศึกษา คือ หาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะทิว จังหวัดชุมพร

### 1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่ 16 กรกฎาคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563

## 1.5 สมมุติฐานของการศึกษา

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบสมมุติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะทิว จังหวัดชุมพร

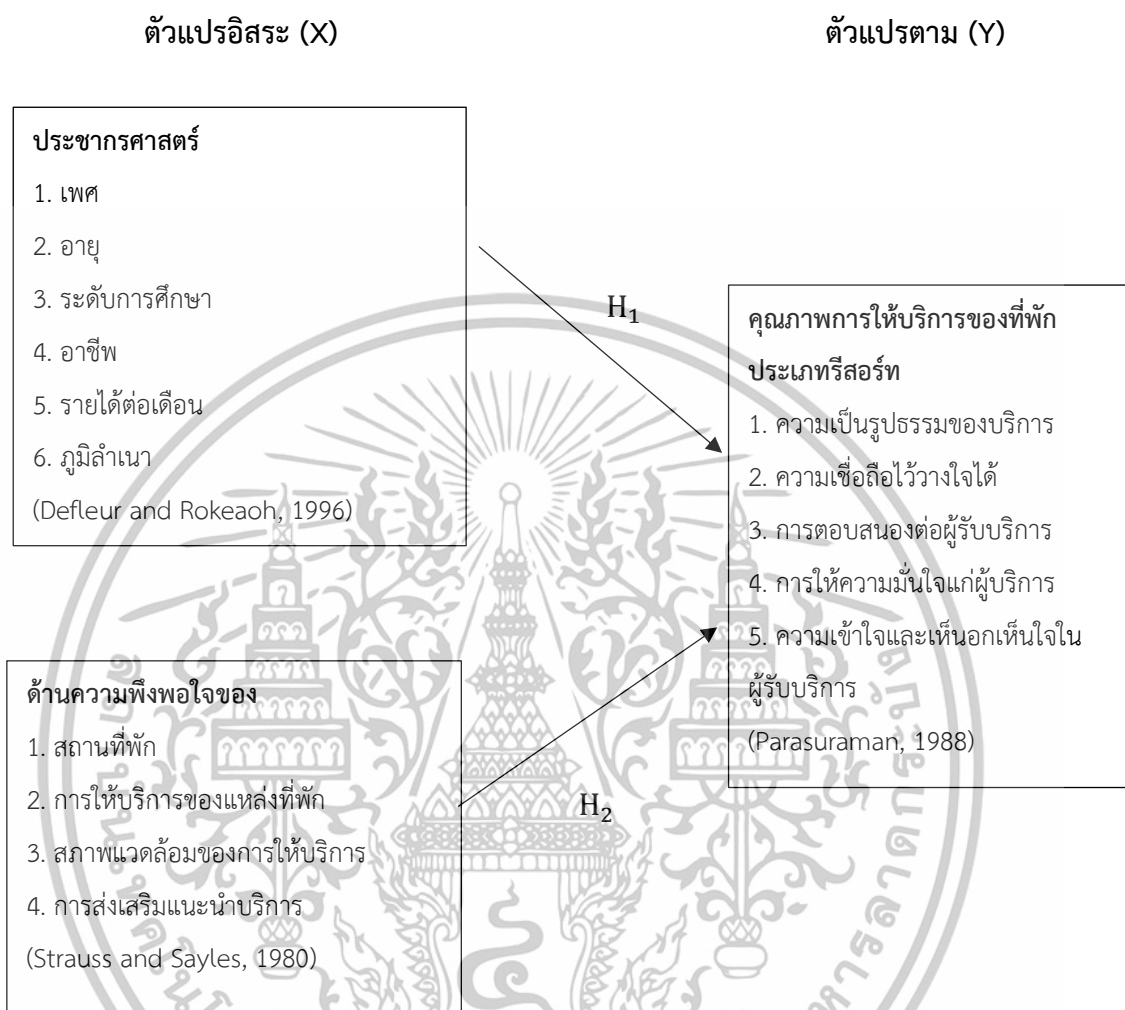
สมมุติฐานที่ 2 ด้านความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ ต่อคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะทิว จังหวัดชุมพร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านการตลาดต่อประสิทธิภาพการผลิตงานวิจัย ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น 2 ตัวแปร คือ ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา ด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย สถานที่พัก การให้บริการของแหล่งที่พัก สภาพแวดล้อมของการให้บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการ ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของที่พักรประเภทรีสอร์ทประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 รีสอร์ต คือ เป็นแหล่งที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการมาตากอากาศ ปลุกสร้างเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มาพักผ่อนไม่ว่าจะเป็นช่วงวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งปลุกสร้างอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ รูปแบบการออกแบบอาคารจะดูเข้ากับธรรมชาติ

1.7.2 การให้บริการ หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค และเพื่อส่งเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพ

1.7.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

1.7.4 สถานที่พัก หมายถึง ที่พักแรมสำหรับผู้เดินทางมาท่องเที่ยว

1.7.5 การให้บริการของแหล่งที่พัก หมายถึง การให้บริการของพนักงาน เพื่อความสะดวกสบาย ของนักท่องเที่ยว ในสถานที่พักของแหล่งนั้น ๆ

1.7.6 สภาพแวดล้อมของการให้บริการ หมายถึง สภาพแวดล้อมของสถานที่พัก รวมถึงการให้บริการของพนักงานในสถานที่พัก

1.7.7 การส่งเสริมแนะนำบริการ หมายถึง การแนะนำสถานที่พักของผู้ประกอบการ การโฆษณาสถานที่พัก

1.7.8 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ตัวชี้วัดระดับการให้บริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบถึงลูกค้า หรือหมายถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ หรือการตอบสนองลูกค้าได้ตรงตามความคาดหวัง

1.7.9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงามทันสมัย พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ

1.7.10 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด

1.7.11 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ

1.7.12 การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี

1.7.13 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาหัวข้อเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักรักษาตัวหรือนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร” ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นตามลำดับดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไป
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ข้อมูลทั่วไป

หาดทุ่งวัวแล่นแห่งนี้เล่ากันว่าบริเวณทุ่งวัวแล่นแห่งนี้ในอดีตที่ ผ่านมาเคยเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่านานาชนิด อยู่มาวันหนึ่งมีพรานป่าเดินทางมาล่าสัตว์ที่บริเวณชายหาดทุ่งวัวแล่น และยิงถูกวัวป่าตัวหนึ่งล้มลงแต่ใน ขณะที่พรานป่าเดินเท้าเข้าไปหาวัวป่า วัวป่าตัวนั้นก็ลุกขึ้นวิ่งหนีหายไป ในป่าหาดทุ่งวัวแล่น ชาวบ้านจึงเรียกชายหาดแห่งนี้ว่า หาดทุ่งวัวแล่น ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมาทางราชการได้ปั้นรูปวัวป่าตั้งอยู่บริเวณริมชายหาด เป็นสัญลักษณ์ของหาดทุ่งวัวแล่น ซึ่งเป็นชายหาดที่มีเม็ดทรายสีขาวนวลละเอียด ลักษณะหาดค่อย ๆ ลาดเอียงลงที่ละน้อย จึงเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศมากที่สุดแห่งหนึ่ง ทุกวันหยุดสุดสัปดาห์ชาวชุมพรจะนิยมมาพักผ่อนหย่อนใจบริเวณชายหาดเป็นจำนวนมาก ใครที่เป็นคอนิยายของ “ครูมาลัย ชูพินิจ” แล้วคงจะต้องรู้จักอมตนิยายเรื่อง “แผ่นดินของเรา” ทุ่งวัวแล่นแห่งนี้เป็นฉากหนึ่งในละครโทรทัศน์เรื่องดังกล่าว เพราะเป็นสถานที่ตั้งของบ้านสวนของพระเอกนางเอกในเรื่องคือ “อึ้งและภักคินี” ซึ่งทั้งคู่เรียกขานดินแดนแห่งนี้ว่า “สวนทุ่งวัวแล่นแผ่นดินของเรา” สภาพของทุ่งวัวแล่นที่เคยเป็นท้องทุ่งริมทะเลที่ด้านหนึ่งติดเชิงเขา และชายป่าที่บรกดได้เปลี่ยนไปจนไม่เหลือเค้าเดิมเหมือนที่ “ครูมาลัย” ได้พรรณนาไว้ตั้งแต่เมื่อปี 2486 บัดนี้ทุ่งวัวแล่นได้เปลี่ยนไปกลายเป็นชายหาดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากที่สุดของจังหวัดชุมพร หาดทุ่งวัวแล่นตั้งอยู่ที่ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน ห่างจากตัวจังหวัดชุมพรไปตามถนนลาดยางสายชุมพร-หาดทุ่งวัวแล่น ระยะทางประมาณ 16 กิโลเมตร เนื่องจากชายหาดทุ่งวัวแล่นแห่งนี้มีความโค้งเว้าเป็นรูปพระจันทร์ครึ่งเสี้ยว มีความยาวประมาณ 5-6 กิโลเมตรต่อเนื่องไปจนถึงชายหาดสะพลี การที่มีหาดทรายกว้างความลาดเอียงต่ำจึงเหมาะแก่การเล่นน้ำได้อย่างปลอดภัยตลอดแนวชายหาดร่มรื่นไปด้วยทิวสนที่ขึ้นเรียงรายอยู่อย่างหนาแน่น บรรยากาศเงียบสงบเหมาะแก่การพักผ่อนเป็นอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวจากชายหาดทุ่งวัวแล่นสามารถมองเห็นเกาะง่ามน้อยเกาะง่าม

ใหญ่ และหมู่เกาะในทะเลชุมพร ได้อย่างชัดเจน และเป็นจุดชมพระอาทิตย์ขึ้นในยามเช้าที่สวยงามแห่งหนึ่งใน จังหวัดชุมพรอีกด้วย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

โรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต (2563) ไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19 คืออะไร ไวรัสโคโรนา (Coronavirus) เป็นไวรัสที่ถูกพบครั้งแรกในปี 1960 แต่ยังไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจนว่ามาจากที่ใด แต่เป็นไวรัสที่สามารถติดเชื้อได้ทั้งในมนุษย์และสัตว์ ปัจจุบันมีการค้นพบไวรัสสายพันธุ์นี้แล้วทั้งหมด 6 สายพันธุ์ ส่วนสายพันธุ์ที่กำลังแพร่ระบาดหนักทั่วโลกตอนนี้เป็นสายพันธุ์ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน คือ สายพันธุ์ที่ 7 จึงถูกเรียกว่าเป็น “ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่” และในภายหลังถูกตั้งชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โควิด-19” (COVID-19) นั่นเอง

ปัจจุบันนักวิจัยประเมินว่า ในจำนวนผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 1,000 คน มีผู้เสียชีวิต ราว 5-40 คน หากจะระบุตัวเลขคาดการณ์ที่เฉพาะเจาะจงลงไปอีก คือ 9 คน ในผู้ติดเชื้อ 1,000 คน หรือเกือบ 1% ขณะที่นายแมตต์ ฮานค็อก รัฐมนตรีสาธารณสุขของสหราชอาณาจักร ระบุเมื่อวันที่ 1 มี.ค.ที่ผ่านมาว่าการประเมินที่ดีที่สุดของรัฐบาล คือ อัตราการเสียชีวิตอยู่ที่ 2% หรือน่าจะต่ำกว่านั้น แต่ก็ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ทั้งเรื่องของอายุ เพศ สุขภาพโดยทั่วไป และระบบสาธารณสุขที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคนไข้ 56,000 คน ที่จัดทำขึ้นโดยองค์การอนามัยโลก บ่งชี้ว่า ผู้ได้รับเชื้อ 4 ใน 5 คน จะมีอาการป่วยไม่รุนแรง โดย

80% มีอาการไม่รุนแรง

14% มีอาการรุนแรง

6% มีอาการวิกฤต

ส่วนอัตราการเสียชีวิตอยู่ในระดับต่ำที่ 1-2%

ถ้าติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ กลุ่มคนที่มีโอกาสเสียชีวิตมากกว่า ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และอาจจะรวมถึงผู้ชายด้วย การวิเคราะห์ขนาดใหญ่ครั้งแรกในผู้ติดเชื้อมากกว่า 44,000 ในประเทศจีน พบว่า อัตราการเสียชีวิตในผู้สูงอายุสูงกว่าคนวัยกลางคนถึง 10 เท่า อัตราการเสียชีวิตในคนที่อายุต่ำกว่า 30 ปี ต่ำที่สุด โดยมีผู้เสียชีวิต 8 คนในจำนวนผู้ติดเชื้อ 4,500 คน ผู้ที่ป่วยเป็นเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หรือปัญหาในการหายใจ มีโอกาสเสียชีวิตมากกว่าคนปกติอย่างน้อย 5 เท่า และผู้ชายมีอัตราการเสียชีวิตสูงกว่าผู้หญิงเล็กน้อย ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อกันและกัน และเราก็ยังไม่เห็นภาพที่สมบูรณ์ของความเสี่ยงในคนแต่ละประเภทในแต่ละพื้นที่ ผลการวิเคราะห์จากศูนย์ป้องกันและควบคุมโรคของจีน (CCDC) ชี้ว่า แม้อัตราการติดเชื้อโรคโควิด-19 ระหว่างชาย และหญิงจะไม่ต่างกันมากนัก แต่อัตราการเสียชีวิตนั้นทั้งห่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีจำนวนคนไข้ชายที่เสียชีวิต 2.8% ในขณะที่คนไข้หญิงเสียชีวิต 1.7%

สาเหตุที่ทำให้เป็นเช่นนี้ สืบเนื่องมาจากการที่ผู้ชายเป็น "เพศอ่อนแอกว่า" ในเรื่องของภูมิคุ้มกันโรค แต่อย่างไรก็ตาม นักวิทยาศาสตร์ยังไม่ทราบชัดเจนว่าเหตุใดผู้หญิงจึงแข็งแรงกว่าผู้ชายในแง่นี้ ทั้งยังสามารถพัฒนาภูมิคุ้มกันหลังได้รับวัคซีนให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพดีกว่า และอยู่คงทนนานปีกว่าอีกด้วย

ไม่ว่าการันตี ทั้งสิ้น ยกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระทรวงสาธารณสุข (2563) ปัจจุบันยังไม่ทราบชัดเจนว่าเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ แพร่กระจายจากคนสู่คนได้อย่างไร แต่เชื้อไวรัสชนิดคล้ายกันแพร่ผ่านทางละอองของเหลวที่ออกมาจากการไอและจาม คำแนะนำที่ดีที่สุดจาก องค์การอนามัยโลกคือ เราสามารถป้องกันตัวเองจากไวรัสที่ติดต่อทางระบบทางเดินหายใจทุกชนิดได้ด้วยการล้างมือ เลี่ยงการเข้าใกล้คนที่ไอหรือจาม และพยายามอย่าสัมผัสใบหน้า ดวงตา จมูก และปาก

อาการของไวรัสโควิด-19 ที่สังเกตได้ง่าย ๆ ด้วยตัวเอง ดังนี้

มีไข้

เจ็บคอ

ไอแห้ง ๆ

น้ำมูกไหล

หายใจเหนื่อยหอบ

กลุ่มเสี่ยงติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือโควิด-19

เด็กเล็ก (แต่อาจไม่พบอาการรุนแรงเท่าผู้สูงอายุ)

ผู้สูงอายุ

คนที่มีโรคประจำตัวอยู่แล้ว เช่น โรคหัวใจ เบาหวาน โรคปอดเรื้อรัง

คนที่ภูมิคุ้มกันผิดปกติ หรือกินยากดภูมิต้านทานโรคอยู่

คนที่มีน้ำหนักเกินมาตรฐานมาก (คนอ้วนมาก)

ผู้ที่เดินทางไปในประเทศเสี่ยงติดเชื้อ เช่น จีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ไต้หวัน ฮองกง มาเก๊า สิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม อิตาลี อิหร่าน ฯลฯ

ผู้ที่ต้องทำงาน หรือรักษาผู้ป่วย ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือโควิด-19 อย่างใกล้ชิด

ผู้ที่ทำอาชีพที่ต้องพบปะชาวต่างชาติจำนวนมาก เช่น คนขับแท็กซี่ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ลูกเรือสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น

หากมีอาการโควิด 19 ควรทำอะไร

หากมีอาการของโรคที่เกิดขึ้นตาม 5 ข้อดังกล่าว ควรพบแพทย์เพื่อทำการตรวจอย่างละเอียด และเมื่อแพทย์ซักถามควรตอบตามความเป็นจริง ไม่ปิดบัง ไม่บิดเบือนข้อมูลใด ๆ เพราะจะเป็นประโยชน์ต่อการวินิจฉัยโรคอย่างถูกต้องมากที่สุด

หากเพิ่งเดินทางกลับจากพื้นที่เสี่ยง ควรกักตัวเองอยู่แต่ในบ้าน ไม่ออกไปข้างนอกเป็นเวลา 14-27 วัน เพื่อให้ผ่านช่วงเชื้อฟักตัว (ให้แน่ใจจริง ๆ ว่าไม่ติดเชื้อ)

วิธีป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่

หลีกเลี่ยงการใกล้ชิดกับผู้ป่วยที่มีอาการไอ จาม น้ำมูกไหล เหนื่อยหอบ เจ็บคอ

หลีกเลี่ยงการเดินทางไปในพื้นที่เสี่ยง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่เผยแพร่เพื่อใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้เท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นกรณีเห็นเหตุจำเป็นและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งเมื่ออยู่ในที่สาธารณะ

ระมัดระวังการสัมผัสพื้นผิวที่ไม่สะอาด และอาจมีเชื้อโรคเกาะอยู่ รวมถึงสิ่งที่มีคนจับบ่อยครั้ง เช่น ที่จับบน BTS, MRT, Airport Link ที่เปิด-ปิดประตูในรถ กลอนประตูต่าง ๆ ก๊อกน้ำ ราวบันได ฯลฯ เมื่อจับแล้วอย่าเอามือสัมผัสหน้า และข้าวของเครื่องใช้ส่วนตัวต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ กระเป๋า ฯลฯ

ล้างมือให้สม่ำเสมอด้วยสบู่ หรือแอลกอฮอล์เจลอย่างน้อย 20 วินาที ความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ไม่ต่ำกว่า 70% (ไม่ผสมน้ำ)

งดจับตา จมูก ปากขณะที่ไม่ได้ล้างมือ

หลีกเลี่ยงการใกล้ชิด สัมผัสสัตว์ต่าง ๆ โดยที่ไม่มีการป้องกัน

รับประทานอาหารสุก สะอาด ไม่ทานอาหารที่ทำจากสัตว์หายาก

สำหรับบุคลากรทางการแพทย์หรือผู้ที่ต้องดูแลผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือโควิด-19 โดยตรง ควรใส่หน้ากากอนามัย หรือใส่แว่นตานิรภัย เพื่อป้องกันเชื้อในละอองฝอยจากเสมหะหรือสารคัดหลั่งเข้าตา (มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก, 2563)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

Hanna and Wozniak (2001), Shiffman and Kanuk (2003) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกันโดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค

ภาวิณี กาญจนานภา (2559) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demography) คือ ปัจจัยที่องค์กรธุรกิจนิยมนำมาใช้ในการอธิบายถึงคุณลักษณะประชากรด้านโครงสร้างของประชากร ขนาดของประชากร และการกระจายของประชากร ประกอบไปด้วยตัวแปรที่สำคัญดังต่อไปนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และธนาคารที่ใช้บริการ ขนาดและการกระจายของประชากร องค์กรธุรกิจต่าง ๆ นิยมใช้ประชากรศาสตร์ในการแบ่งส่วนการตลาด เพราะคุณลักษณะของประชากรศาสตร์นั้นมี อิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคทั้งทางตรง และทางอ้อม โดยผ่านทางรูปแบบการตัดสินใจ และค่านิยมของบุคคล

ตัวแปรทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมผู้บริโภค

1. เพศ เพศหญิง และชายที่แตกต่างกัน มีบทบาทในกระบวนการด้านพฤติกรรม ความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเรียนการสอนของนักศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสาร  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่จะได้รับจากการซื้อหรือบริโภคผลิตภัณฑ์พฤติกรรมแสวงหา และการเลือกรับสื่อและข้อมูล ข่าวสารแตกต่างกัน

2. อาชีพ อาชีพเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับปัจจัยทางการศึกษา สถานภาพ และ รายได้ของบุคคล เป็นปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในการอ้างอิงถึงแนวโน้มค่านิยม วิธีการดำเนินชีวิต และกระบวนการบริโภคของบุคคล บุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันอาจมีความชื่นชอบแตกต่างกันในประเภทของผลิตภัณฑ์บางประเภท

3. การศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมซื้อของบุคคล โดยผ่านการเป็นตัวกำหนด ความนิยม เอียงของรายได้ และอาชีพของบุคคลในอนาคต บุคคลที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีความชื่นชอบประเภทของผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน

4. อายุ อายุเป็นตัวแปรสำคัญซึ่งสามารถนำมาใช้ในการอธิบายถึงพฤติกรรมทางด้าน วัฒนธรรม และบรรทัดฐานทางทัศนคติของกลุ่มบุคคลที่มีอายุที่แตกต่างกัน อายุส่งผลกระทบบต่อ แนวความคิดเกี่ยวกับตนเองและวิธีการดำเนินชีวิตของบุคคล

5. รายได้ รายได้เป็นตัวแปรหนึ่งทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อแบบฉบับพฤติกรรม การซื้อของบุคคล แต่อาจไม่ใช่เป็นเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถนำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาดเป็น สาเหตุของพฤติกรรมซื้อของบุคคล หรือสามารถนำมาอธิบายถึงพฤติกรรมซื้อของบุคคลได้ อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ควรใช้ร่วมกับตัวแปรอื่น เช่น อาชีพ หรือการศึกษา เป็นต้น

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ คือการรับรู้ที่ผู้บริโภคได้รับจากสินค้าหรือบริการ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Schiffman and Kanuk (2007) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือการรับรู้ของแต่ละบุคคลในด้านประสิทธิภาพการทำงานผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของลูกค้า แนวคิดด้านความพึงพอใจของลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของความคาดหวังจากลูกค้า ลูกค้าที่ได้รับ ประสิทธิภาพต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พอใจและลูกค้าที่ได้รับ ประสิทธิภาพเกินความ คาดหวังจะมีความพอใจ ระดับของความพึงพอใจของลูกค้ามีการเชื่อมโยงกับพฤติกรรม หากลูกค้าพึงพอใจอย่างมากส่งผลทำให้มีความจงรักภักดีที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ หากลูกค้าได้รับ ประสิทธิภาพ ที่เกินความคาดหวังของพวกเขาก็จะทำให้เป็นผู้ที่จงรักภักดีต่อตราสินค้า หรือบริการนั้น ๆ

Kotler & Keller (2009) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งหมดว่า ผู้ซื้อที่มีความพึงพอใจหลังการซื้อขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานของข้อเสนอพิเศษที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ซื้อ โดยทั่วไปความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของคนที่มีความสุขหรือความผิดหวังที่เกิดกับสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการรับรู้ของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของพวกเขา

หากประสิทธิภาพน้อยกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ไม่พอใจ แต่ถ้าประสิทธิภาพตรงกับ ความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้มีความพึงพอใจ การประเมินลูกค้าในด้านประสิทธิภาพของ

ผลิตภัณฑ์ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความสัมพันธ์ความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์ของผู้บริโภคมักจะมาจากการรับรู้ที่ดีขึ้นของผลิตภัณฑ์ที่มีตราสินค้าที่พวกเขามีความรู้สึกในเชิงบวก

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Millett (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีเลทเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Herzberg (1959) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การตอบสนองขั้นสูงทางจิตใจของมนุษย์มากกว่าสภาพแวดล้อม การทำให้บุคคลมีความรู้สึกภาคภูมิใจในการความสามารถของตนเอง หรือเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาหรือมีความก้าวหน้าในอาชีพจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

Yoder (1959) ได้ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของผู้ที่ปฏิบัติงานคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ต่อสภาพต่างๆ ในงานของเขาความพึงพอใจในเรื่องของความรู้สึกชอบพอใจหรือไม่พอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น

Strauss & Sayles (1967) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การแต่บุคคลจะรู้สึกที่ความสุข เมื่องานให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจอย่างพร้อมบริบูรณ์ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย

Good (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง คุณภาพสภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่มีต่อสภาพและสภาพของงานนั้น ๆ

French (1994) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากการได้รับการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลอาจเป็นเงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทนและการกำกับดูแล ความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ รวมทั้งความต้องการของบุคคล ลักษณะของงาน ขอบเขตของงาน สภาพการทำงาน และบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

ปณณวัชร พัชราวาลัย (2559) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความชอบหรือพอใจในงานที่ทำในด้านต่างๆ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งได้เพศอายุการศึกษาเงินเดือนและระยะเวลาในการทำงานนอกจากนั้นยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน การบังคับบัญชา สถานที่ตั้งขององค์การ จำนวนผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การ เป็นปัจจัยที่มีผลและมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ กระบวนการทำงาน ปริมาณงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในร้าน ค่าตอบแทน ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งความพอใจดังกล่าวมาต้องเป็นไปในทางบวก ผลของความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น ทุ่มเทพลังกาย พลังใจให้กับงานมุ่งมั่นที่จะทำงาน และมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอันก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การในที่สุด ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นผู้บริหารในองค์การจึงควรได้ทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อจะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้ เพื่อให้งานสำเร็จตามความมุ่งหวังขององค์การ

### ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นต่อความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการขังหนังสือการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับรู้ปัจจัยต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานลดการขาดงานการลางานการมาทำงานสายและขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในองค์กรจะส่งผลดีต่อองค์กรคือ

ลดอัตราการเข้า-ออกของงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานเท่าใดอัตราการเข้า-ออกงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้นองค์กรที่ไม่ต้องการให้คนเข้า-ออกสูงจึงควรสร้างความพอใจในงานให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดซึ่งคนงานมีโอกาสเลือกงานที่จะทำได้มากกว่าหรืองานนั้นจำเป็นต้องอาศัยผู้มีความสามารถเฉพาะและมีประสบการณ์สูง

ลดการขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานจะมีความผูกพันกับความพอใจในงานนั้นคือยิ่งคนมีความพอใจในงานมากการขาดงานจะยิ่งน้อยลงแต่ถ้าความไม่พอใจในงานมีมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะมีแนวโน้มขาดงานมากและการขาดงานนั้นจะไม่มีเหตุผลสมควร

ลดการร้องทุกข์ องค์กรที่มีการจัดระบบแก้ไขข้อร้องทุกข์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับการทำงาน หรือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างบุคคลจะมีการร้องทุกข์น้อยลง ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นจะเป็นการลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานรวมทั้งประหยัดเวลาในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ด้วย

ลดข้อพิพาทแรงงาน การสร้างความพอใจในงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีแรงกดดันในการเรียกร้องให้ปรับปรุงสภาพการทำงาน หรือผลตอบแทนในการทำงาน ปัญหาข้อพิพาทแรงงานที่เกิดจากการเรียกร้องและเจรจาต่อรองที่ตกลงกันไม่ได้ จึงมีน้อยลง แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พอใจในงานมาก ข้อพิพาทแรงงานก็อาจมีความรุนแรง ถึงขั้นนัดหยุดงานหรือปิดงาน งดจ้างได้

สุขภาพของคนทำงานดีขึ้น ความไม่พอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรมโดยเฉพาะความเครียดและความกังวลจะนำไปสู่ความเจ็บป่วย เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร ความเครียดในงาน อาจเกิดจากความไม่แน่ใจในบทบาท การได้รับมอบหมายงานเกินความสามารถ หรือการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในที่ทำงานก็ได้

ลดพฤติกรรมก้าวร้าว คนทำงานที่มีระดับความพอใจในงานต่ำอาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย เช่น การจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์กรแก่หน่วยงานอื่น การเฉื่อยงาน การลักขโมย การละเมิดข้อบังคับในการทำงาน การขัดคำสั่งในการทำงาน การขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา การทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น การสร้างความพอใจในงานจึงเป็นการลดพฤติกรรมก้าวร้าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเพิ่มผลผลิต แม้ว่าจะไม่มีการศึกษาใดที่ชี้ชัดว่า ความพึงพอใจในงานมีส่วนเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรหรือไม่ เพียงใดแต่อย่างน้อย ความพึงพอใจในงานก็เป็น การลดความสูญเสียในการทำงาน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มีการทำงานเป็นทีม และทำให้บุคคลสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข และเมื่อองค์กรมีระดับความพอใจในงานที่ดีแล้ว ผู้บริหารย่อมสามารถส่งเสริมให้มีการเพิ่มผลผลิตในรูปแบบและกิจกรรมต่างๆ ได้ง่ายขึ้น

นอกจากนั้นความพึงพอใจในงานยังมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องการที่จะทำงานอยู่ในหน่วยงานนั้นตลอดไปซึ่งในเรื่องนี้ ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการออกจากงานและการขาดงาน (Porter & Steers, 1973)

1. ความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายในการลาออกจากงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากลาออกจากงาน เนื่องจากมีความไม่พอใจในงานและไม่สามารถได้รับในสิ่งที่คาดหวังแต่ถ้าผู้สมัครงานใหม่ได้รับทราบสิ่งแวดล้อมของงานตามสภาพที่เป็นจริงรวมทั้งความยากในการทำงานก่อนที่จะถูกบรรจุเข้าทำงานบุคคลเหล่านั้นจะสามารถปรับความคาดหวังได้ ซึ่งเป็นการลดการลาออกได้

2. ค่าจ้างและการให้ความดีความชอบ จะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการลาออกจากงาน

3. แบบของการนิเทศงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการลาออกจากงานผู้ปฏิบัติงานจะชอบหัวหน้างานที่มีลักษณะเป็นมิตรรู้จักชมเชยการปฏิบัติงานและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

4. ขนาดของหน่วยงาน จะมีผลต่อการลาออกจากงานและการขาดงานหน่วยงานขนาดเล็กจะไม่พบปัญหาการหยุดงานและการลาออกจากงานมากนัก

5. การขาดความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน จะมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับการลาออก จากงาน แต่ไม่ใช่ทุกหน่วยงานเพราะผู้ปฏิบัติงานบางคนมีความต้องการในด้านการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นไม่ค่อยสูงนัก

6. การขาดงาน จะมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในงานลักษณะงานนั้นจะเป็นแนวทางที่จะสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจรวมทั้งความคับข้องใจและความขัดแย้งภายในบุคคลด้วย

7. ความซ้ำซากของงาน ความรู้สึกไม่อิสระและการไม่ได้รับผิดชอบจะสัมพันธ์กับการลาออกจากงานและการหยุดงาน

Lawler (1983) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการขาดงานการเปลี่ยนงาน และมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรขณะเดียวกันองค์กรก็มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและสามารถป้องกันการขาดงานและเปลี่ยนงานได้โดยการหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุขึ้นให้ได้

กล่าวโดยสรุปผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อองค์การของบุคคลจะแสดงออกในด้านลดความขัดแย้ง การลาออกโอนย้ายมีความผูกพันและคงอยู่ในองค์การต่อไป

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นให้พิมพ์เผยแพร่โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ขอสงวนสิทธิ์ในสิ่งที่ปรากฏไว้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงานการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาความรูสึกมั่นคงปลอดภัยจะแปรไปตามความรู้งานของบุคคลที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานนี้มีความมั่นคงสำหรับเขามากแต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่การได้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้นการมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานผู้ชายมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) หมายถึง สภาพที่ทำงาน ทั้งลักษณะทางกายภาพทั่วไปและลักษณะของการจัดดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภาระงานนั้นด้วย ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้างหรือรายได้ (Wages) หมายถึงอัตราค่าจ้างที่คนงานหรือลูกจ้างได้รับจากการทำงานในสถานที่ทำงานนั้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนของภาคเอกชนให้ความสำคัญมากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น งานสอน งานบริหาร เป็นต้น ลักษณะของงานนับว่ามีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามความต้องการหรืองานที่เขาถนัด เขาย่อมจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6. การนิเทศงาน (Supervision) การติดตามดูแลให้คำปรึกษาหารือและข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศมีความสำคัญและสามารถให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรูสึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ โดยผู้ปฏิบัติงานหญิงมักจะมีรูสึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าชายหากการบังคับบัญชานี้ไม่ดี ก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงาน และลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) หมายถึง การใช้ชีวิตร่วมกันของคนงานหรือผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่ทำงาน การใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบนี้มีทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และมีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงานผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

8. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารความคิดเห็นและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานการสื่อสารช่วยสร้างความเข้าใจให้ตรงกันให้แก่ผู้ร่วมงานองค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องสุขา ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงานนี้

คนงานหญิงให้ความสำคัญมากกว่าคนงานชาย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การใช้งานเอกสารนี้โดยไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) หมายถึง ผลประโยชน์ต่างๆ ที่คนงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการวันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดจากการมีทัศนคติต่างๆตามความรู้สึกที่ทัศนคติต่างๆ เหล่านี้ เกิดจากลักษณะของงานและองค์ประกอบอื่นๆ เป็นจำนวนมาก เช่น ค่าจ้าง การควบคุมดูแล ความแน่นอนในการจ้าง สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับในความสามารถ การประเมินผลการทำงานที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีอยู่ในงาน นอกจากนี้ มนุษย์ ตระวิวัฒนา ยังได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก ได้แก่ อายุ สุขภาพ ระดับอารมณ์ ความปรารถนาต่างๆ ระดับแรงบันดาลใจ ความสัมพันธ์ในครอบครัว สถานภาพทางสังคม ผลทางด้านนั้นทนาการกิจกรรมในองค์การ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้ได้อย่างพอดี บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs)

Abraham Maslow (1934) (อ้างถึงใน ชูสิวรรณ ปราณธรรม : 2562) มีความเชื่อเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ว่า มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุดเพราะมนุษย์มีสัญชาตญาณโดยกำเนิดที่จะแสวงหาสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ อยู่เสมอและต้องการพัฒนาการต่อเนื่องกันไปตลอดเวลาซึ่งมนุษย์จะใช้ชีวิตส่วนใหญ่ ตอบสนองความต้องการด้านพื้นฐานจนเป็นที่เพียงพอแล้วจึงค่อยหาทางแสวงหาความต้องการทางจิตใจต่อไปตลอดทราบเท่าที่ชีวิตยังคงอยู่ ซึ่ง มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Basic physiological needs) เป็นความต้องการทางร่างกายที่จำเป็นของมนุษย์เช่น อาหาร น้ำดื่ม อากาศหายใจ ยารักษาโรคและ ความต้องการทางเพศ ซึ่งความต้องการในระดับนี้ เป็นความต้องการที่ขาดไม่ได้ และจะต้องได้รับตลอดเวลา ซึ่งองค์การสามารถสนองความต้องการให้กับสมาชิกได้ โดยจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ภายในสำนักงาน เพื่อให้พนักงานได้ทำงานอย่างสุขสบาย ภายใต้การให้บริการสวัสดิการขององค์การนั้นๆ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and security needs) คือ ความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัย จัดเป็นความต้องการที่ปกป้องคุ้มครองรักษาคนที่ตนรักและทรัพย์สินต่างๆ ที่มีอยู่ไม่ให้เกิดภัยอันตราย ฉะนั้นองค์การจึงไม่ควรบีบบังคับภาวะทางด้านร่างกาย และจิตใจแก่สมาชิก ในด้านนี้้องค์การควรจะตอบสนองด้วยการให้ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย และเป็นที่พึ่งแก่สมาชิกให้เกิดความรู้สึกว่าอยู่ภายใต้คุ้มครองการนี้แล้วเกิดความอบอุ่นปราศจากภัยอันตราย องค์การพร้อมที่จะปกป้องและคุ้มครองสมาชิกทุกคนให้อยู่อย่างมีความสุขตลอดไป

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคมและความรักจากผู้อื่น (Love and belonging needs) เป็นความต้องการในการแสวงหาความรักความอบอุ่นทางด้านจิตใจจากคนที่ตนรักหรือต้องการเป็นที่พึ่งทางด้านจิตใจกับอีกฝ่ายหนึ่งได้เกิดความรักและความอบอุ่นเป็นกำลังใจที่ดีต่อกันเป็นเจ้าของร่วมกัน เป็นความต้องการทางจิตใจและทางสังคมที่จะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมถึงความต้องการการยอมรับจากกลุ่มเพื่อนๆ อีกด้วย เช่น ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Self – esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยจากสังคม ซึ่งรวมถึงความต้องการในเกียรติยศชื่อเสียงศักดิ์ศรี ตำแหน่งหน้าที่ การงาน และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีภาพพจน์ที่ดีงามในสายตาของคนทั่วไป ต้องการมีชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย และยอมรับแก่บุคคลทั่วไปในองค์การโดยจะสามารถมีความต้องการรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น และได้รับการไว้วางใจจากองค์การเพิ่มขึ้น

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization needs) เป็นความต้องการที่แท้จริงของมนุษย์ในการที่จะแสวงหาความสุขความสมหวังในทุกสิ่งทีตนปรารถนาซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ซึ่งบุคคลมุ่งมั่นที่จะเป็นในสิ่งที่เขาต้องการและวางเป้าหมายในชีวิตเอาไว้และพร้อมที่จะก้าวเดินต่อไปสู่ความสำเร็จอย่างมั่นใจ

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) คือ สิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณา ของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (What) ณ สถานที่ ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ผู้ให้บริการจะต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าโดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (ชฎาภา เตมีสุภาพ, 2560)

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการให้บริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Gronroos (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการให้บริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการให้บริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การให้บริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของ การประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการให้บริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการให้บริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับมุมมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า (expert in the field of customer expectation) คือ ความแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษาค้นคว้าเรื่องคุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ Parasuraman, Zeithaml and Berry ให้ความสำคัญในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ หากมีการนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจะถือว่าผิดกฎหมาย

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

Parasuraman, Ziethaml และ Berry (1990) กล่าวถึงวิธีที่วัดคุณภาพการให้บริการโดยเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับบริการและความรู้สึกจริงหลังได้รับบริการโดย SERVQUAL ถูกแบ่งออกเป็น 5 มิติ

1. ความเป็นรูปธรรม (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้บริการมองเห็นถึงความพร้อมของเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและองค์ประกอบต่าง ๆ เมื่อเกิดการให้บริการเห็นชัดเป็นรูปธรรมผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ อย่างชัดเจน

2. ความเชื่อถือได้ (reliability) เป็นการกล่าวถึงความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการผลของการให้บริการมีความสม่ำเสมอในการให้บริการทุกครั้ง อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกที่ผู้ให้บริการนี้สามารถไว้วางใจได้

3. การตอบสนอง (responsiveness) การตอบสนองในมิตินี้ หมายถึงการพยายามปฏิบัติตามความต้องการของผู้รับบริการผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงทีที่ผู้รับบริการถามหรือร้องขอรวมไปถึงให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

4. การให้ความเชื่อมั่น (assurance) เป็นการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจอันเกิดจากทักษะความรู้และอัธยาศัยดีของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและมั่นใจได้ว่าจะได้รับการให้บริการที่ดีที่สุด

5. การเอาใจใส่ (empathy) มิตินี้เป็นเรื่องของการรู้จักและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการสามารถเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการแต่ละคนได้เป็นอย่างดีสามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการไว้ว่าคุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการให้บริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามกันหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังคุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการให้บริการนั่นเอง

Parasuraman (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibility) เป็นลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นและสัมผัสได้ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ บุคลากร เครื่องมือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบให้หรือการส่งมอบเอกสารที่ส่งมอบให้ เมื่อผู้รับบริการเห็นเอกสารที่ส่งมอบให้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ ซึ่งบริการที่นำเสนอออกไปนั้นจะทำให้ผู้บริบริการได้รับทราบและสัมผัสถึงการให้บริการได้ชัดเจนมากขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามสัญญาได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ รวมทั้งผลจากการให้บริการนั้นต้องมีความสม่ำเสมอ และไม่มีผลผิดพลาดในการส่งมอบการให้บริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจต่อการให้บริการนั้น

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความพร้อม ความเต็มใจที่มอบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการได้ทันที่ อีกทั้งผู้รับบริการยังมีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ และความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการด้วย

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) เป็นการแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ การแสดงถึงความสุภาพ กิริยามารยาทที่ดี การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงถึงมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นต่อบริการที่ได้รับ อีกทั้งยังรวมไปถึงการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยด้วย

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน เช่น การเอาใจใส่เป็นรายบุคคล การเข้าใจปัญหาของลูกค้า และการดำเนินการเพื่อให้ได้ประโยชน์ที่ดีที่สุดต่อลูกค้า

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศไทย

ธนสน เลิศชูโชติ (2558) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ คุณค่าที่รับรู้ด้านราคา และคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อของลูกค้าร้าน Sweet Addict โดยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก จากลูกค้าที่รับประทานอาหารและเครื่องดื่มในร้าน Sweet Addict ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน Sweet Addict อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.676 และความไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน Sweet Addict อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.146

ธนพร สีนสถิตพร (2558) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยการใช้แบบสอบถามจำนวน 410 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หิมเดลสมการ โครงสร้าง ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้า และความพึงพอใจมี

อิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นราธิป แนวคำดี (2562) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ (SD. = 0.678) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ย สูงสุด พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.91) รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ (3.89) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ (3.87) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.84) ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร กับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.01

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Reuver, Nikou & Bouwman (2015) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของค่าใช้จ่าย คุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจ และความจงรักภักดีในอุตสาหกรรมสมาร์ตโฟน เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่ใช้บริการสมาร์ตโฟน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น 549 คน โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจ

Rohwiyati & Praptiestrini (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของ Shopee และการรับรู้ราคาที่มีต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ โดยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ คุณภาพการให้บริการของ Shopee และการรับรู้ราคาที่มีต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ โดยมี ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลาง มีเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้า จำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า มีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

ในบทนี้ผู้วิจัยจะบรรยายถึงวิธีการดำเนินการศึกษาที่ได้ออกแบบเพื่อทำการศึกษาในหัวข้อ “การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบางสะพาน จังหวัดชุมพร” โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

- 3.1 การออกแบบการศึกษา
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน

#### 3.1 การออกแบบการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ออกแบบโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน และมีการนำข้อมูลดิบที่ได้เข้ารหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปด้านสังคมศาสตร์ต่อไป จากนั้นทำการสรุปผลการศึกษาเพื่อนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบ โดยตัวแปรที่ทำการศึกษา คือ ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา และความถี่ในการเข้าพัก ว่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทหรือไม่ รวมถึงศึกษาด้านความพึงพอใจ ได้แก่ สถานที่พัก การให้บริการของแหล่งที่พัก สภาพแวดล้อมของการให้บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทหรือไม่

#### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

##### 3.2.1 ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

3.2.1.1 ด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา และความถี่ในการเข้าพัก

3.2.1.2 ด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย สถานที่พัก การให้บริการของแหล่งที่พัก สภาพแวดล้อมของการให้บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการเรียนการสอนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของที่พักประเภทรีสอร์ตบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

### 3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ต บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

#### 3.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ต จำนวน 385 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

จากสูตร	$n = \frac{Z^2}{4e^2}$	
เมื่อ	$n =$	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	$Z =$	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ 0.05)
	$e =$	ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.05
แทนค่าในสูตร	$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$	
	$n =$	384.16
	$n \approx$	385 ราย

ดังนั้น ขนาดของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ 385 ตัวอย่าง

#### วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ต บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร โดยใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 385 คน การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก จากกลุ่มนักท่องเที่ยวบริเวณหาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ในเชิงพาณิชย์  
ไม่ว่าการันตีฯ ฟังสน่ ยกทั้งห้ ้ไม่มีเห็นดแต่สง่เนยห้ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่วัดระดับความพึงพอใจ ได้แก่ สถานที่พัก การให้บริการของแหล่งที่พัก สภาพแวดล้อมของการให้บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่วัดระดับคุณภาพการที่พักประเภทรีสอร์ต ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการเลือกที่พักประเภทรีสอร์ต

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความถึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักรีสอร์ต เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

ระดับ 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ระดับ 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

ระดับ 1 คือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ดังนั้นช่วงคะแนน} &= 0.8 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด  
 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก  
 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง  
 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย  
 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษา และครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนำ แก้ไข และปรับปรุง

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการจัดทำโครงการพิเศษ จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านค่าความตรง โดยใช้เทคนิค IOC โดยให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่ศึกษานี้จำนวน 3 ท่าน พิจารณาลงความเห็นข้อคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่แล้ว พิจารณาให้คะแนนค่าความสอดคล้องระหว่าง +1, 0 และ -1

โดย +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

โดย  $\sum x$  หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด  
 $N$  หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 จึงจะนำไปใช้ได้ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

3.4.6 หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้เตรียมแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เพื่อดำเนินการ Try-out กับกลุ่มที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาแต่มีลักษณะใกล้เคียงเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่นที่ 95%

3.4.7. หลังจากผู้ศึกษาได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่ม ตัวอย่างการทำวิจัยต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักรักษาตัวผู้ป่วย ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบ้านนา จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ที่ตอบแบบสอบถามโดยตรง

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาข้อมูลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของที่พักประเภทรีสอร์ตบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบ้านนา จังหวัดชุมพร โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด กับนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามแผนการสุ่ม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.5.1.1 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน

3.4.1.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.4.1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลต่อไป

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้อง

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมีรายละเอียด ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรักษาตัวผู้ป่วย บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบ้านนา จังหวัดชุมพร ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาค และความสัมพันธ์ในการเข้าพัก การประเมินผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ได้แก่ สถานที่พัก การให้บริการของแหล่งที่พัก สภาพแวดล้อมของการให้บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการ

3.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับ คุณภาพการพักรักษาตัวผู้ป่วย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

3.6.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา เพื่อศึกษาด้านประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักรักษาตัวผู้ป่วยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบ้านนา จังหวัดชุมพร ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ อ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6.3.1 สถิติเชิงพรรณนา ใช้บรรยายคุณสมบัติของสิ่งที่ศึกษาวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และการสรุปผลการดำเนินการศึกษา

3.6.3.2 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ Correlation เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้  $-1$  หรือ  $1$  แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่ หากมีค่าเข้าใกล้  $0$  แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่า  $r$  ระดับของความสัมพันธ์

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร 2) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร ในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตาราง ประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับตามหัวข้อเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร จำแนกตาม สถานที่พักการให้บริการของแหล่งที่พัก สภาพแวดล้อมของการให้บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร จำแนกตาม ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย T-test สำหรับตัวแปรที่จำแนก 2 กลุ่ม และ F-test สำหรับตัวแปรจำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม (ผลการทดสอบสมมติฐาน) ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์ (ผลการทดสอบสมมติฐาน)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	105	27.30
หญิง	280	72.70
รวม	385	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	70	18.20
20 - 30 ปี	233	60.50
31 - 40 ปี	53	13.80
41 - 50 ปี	23	6.00
51 ปีขึ้นไป	6	1.60
รวม	385	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 อายุ 31- 40 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	122	31.70
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	0	0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	50	13.00
ปริญญาตรี	213	55.30
ปริญญาโท	0	0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	234	60.80
รับจ้าง	25	6.50
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	104	27.00
เกษตรกร	10	2.60
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ	12	3.10
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รับจ้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 และเกษตรกร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	219	56.90
10,001 – 20,000 บาท	87	22.60
20,001 – 30,000 บาท	79	20.50
30,001 บาทขึ้นไป	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคกลาง	101	26.20
ภาคเหนือ	0	0.00
ภาคใต้	284	73.80
ภาคตะวันออก	0	0.00
ภาคตะวันตก	0	0.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนา ภาคใต้ มีจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 73.80 รองลงมาคือ ภาคกลาง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตาม สถานที่พัก การให้บริการของแหล่งที่พัก สภาพแวดล้อมของการให้บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่พัก	4.01	0.76	มาก
2. การให้บริการของแหล่งที่พัก	4.04	0.70	มาก
3. สภาพแวดล้อมของการให้บริการ	4.19	0.70	มาก
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ	4.16	0.66	มาก
รวม	4.10	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจ มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.70) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.=0.70) รองลงมา การส่งเสริมแนะนำบริการ ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.= 0.66) การให้บริการของแหล่งที่พัก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=0.70) และสถานที่พัก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.= 0.76)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสถานที่พัก

สถานที่พัก	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	86 (22.30)	151 (39.20)	126 (32.70)	22 (5.70)	0 (0.00)	3.78	0.86	มาก
2. ขนาดของห้องพักมีความสำคัญต่อการเข้าพัก	77 (20.00)	195 (50.60)	113 (29.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91	0.70	มาก
3. ความสะอาดของห้องพัก	127 (33.00)	122 (31.70)	136 (35.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98	0.83	มาก
4. การออกแบบและการตกแต่งห้องพักทำให้พักแล้วเกิดความสบายใจ	143 (37.10)	197 (51.20)	45 (11.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25	0.65	มากที่สุด
5. มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าพัก	135 (35.10)	160 (41.60)	90 (23.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12	0.76	มาก
<b>ภาพรวม</b>						<b>4.01</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจด้านสถานที่พัก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.=0.76) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบางสะพาน จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การออกแบบและการตกแต่งห้องพักทำให้พักแล้วเกิดความสบายใจ ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.=0.65) มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าพัก ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.76) ความสะอาดของห้องพัก ( $\bar{X}=3.98$ , S.D.=0.83) ขนาดของห้องพักมีความสำคัญต่อการเข้าพัก ( $\bar{X}=3.91$ , S.D.=0.70) และ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ( $\bar{X}=3.78$ , S.D.=0.86) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของแหล่งที่พัก

การให้บริการของแหล่งที่พัก	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของนักท่องเที่ยว	68 (17.70)	235 (61.00)	82 (21.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96	0.62	มาก
2. มีความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก	126 (32.70)	169 (43.90)	90 (23.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09	0.74	มาก
3. พนักงานมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	118 (30.60)	179 (46.50)	88 (22.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	0.73	มาก
4. ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ	123 (31.90)	197 (51.20)	65 (16.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	0.68	มาก
5. ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเสมอภาค ทั้งก่อนและหลัง	84 (21.80)	191 (49.60)	110 (28.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93	0.71	มาก
<b>ภาพรวม</b>						<b>4.04</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจด้านการให้บริการของแหล่งที่พัก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวเอกสารนี้ บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ ได้แก่ ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ( $\bar{X}$ =4.15, S.D.=0.68) มีความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก ( $\bar{X}$ =4.09, S.D.=0.74) พนักงานมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.08, S.D.=0.73) พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ( $\bar{X}$ =3.96, S.D.=0.62)) และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเสมอภาค ทั้งก่อนและหลัง ( $\bar{X}$ =3.93, S.D.= 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ

สภาพแวดล้อม ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีที่จอดรถ เพียงพอและ ปลอดภัยต่อผู้เข้าพัก รีสอร์ท	99 (25.70)	201 (52.20)	85 (22.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04	0.69	มาก
2. มีป้ายบอกถึงจุด อันตรายต่าง ๆ รวมถึงจุดที่ต้อง ระวังของรีสอร์ท และป้ายชื่อของริ 조트สามารถมอง เห็นได้ชัดเจน	144 (37.40)	178 (46.20)	63 (16.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21	0.70	มากที่สุด
3. ตกแต่งรีสอร์ทที่ มีความเป็น เอกลักษณ์เฉพาะตัว ดึงดูดใจ	118 (30.60)	202 (52.50)	65 (16.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14	0.68	มาก
4. รีสอร์ทที่มีการดูแล เรื่องความสะอาด สุขอนามัย ทั้ง สถานที่ สิ่งของ และ บุคลากร	158 (41.00)	159 (41.30)	68 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	0.73	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ

สภาพแวดล้อม ของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. มารยาท การแต่ง กาย Service mind ของพนักงาน	178 (46.20)	161 (41.80)	46 (11.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34	0.68	มากที่สุด
ภาพรวม						4.19	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.=0.70) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบ้านลาด จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ มารยาท การแต่งกาย Service mind ของพนักงาน ( $\bar{X}=4.34$ , S.D.=0.68) รีสอร์ทที่มีการดูแลเรื่องความสะดวก สุนัขน่ารัก ทั้งสถานที่ สิ่งของ และบุคลากร ( $\bar{X}=4.23$ , S.D.= 0.73) มีป้ายบอกถึงจุดอันตรายต่าง ๆ รวมถึงจุดที่ต้องระวังของรีสอร์ท และป้ายชื่อของรีสอร์ท สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=0.70) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตกแต่งรีสอร์ทที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ดึงดูดใจ ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.68) และมีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยต่อผู้ที่เข้าพักรีสอร์ท ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ

การส่งเสริมแนะนำ บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ของที่พัก และพื้นที่ท่องเที่ยว อย่างละเอียด	125 (32.50)	234 (60.80)	26 (6.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26	0.57	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ

การส่งเสริมแนะนำ บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2. มีการแนะนำ ช่วยเหลือ บริการ พิเศษจากรีพอร์ต เช่น นวด สปา เป็น ต้น	118 (30.60)	219 (56.90)	48 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18	0.63	มาก
3. มีการส่งเสริมการ ขายอย่างต่อเนื่อง เช่น คุปองบัตร สมาชิก สะสมแต้ม เพื่อเป็นสิทธิพิเศษ	115 (29.90)	155 (40.30)	115 (29.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00	0.77	มาก
4. การให้บริการ เสริมพิเศษ	100 (26.00)	242 (62.90)	43 (11.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	0.59	มาก
5. บริการหลังการ ขาย	157 (40.80)	159 (41.30)	69 (17.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	0.73	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>						<b>4.16</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.= 0.66) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ของที่พักและพื้นที่ท่องเที่ยว อย่างละเอียด ( $\bar{X}=4.26$ , S.D.=0.57) บริการหลังการขาย ( $\bar{X}=4.23$ , S.D.=0.73) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการแนะนำ ช่วยเหลือ บริการพิเศษจากรีพอร์ต เช่น นวด สปา เป็นต้น ( $\bar{X}=4.18$ , S.D.=0.63) การให้บริการเสริมพิเศษ ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.59)และมีการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น คุปองบัตรสมาชิก สะสมแต้ม เพื่อเป็นสิทธิพิเศษ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.77) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร จำแนกตาม ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ตารางที่ 4.12** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.16	0.67	มาก
2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	4.15	0.62	มาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.15	0.61	มาก
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	4.14	0.60	มาก
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	4.14	0.65	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักท่องเที่ยวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.63) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.67) รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.62) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.61) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.65) และการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.60) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. รีสอร์ทที่มีห้องพักที่สะอาด	76 (19.70)	263 (68.30)	46 (11.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	0.56	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	144 (37.40)	156 (40.50)	85 (22.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	0.76	มาก
3. รีสอร์ทที่มีจอดรถเพียงพอ	146 (37.90)	198 (51.40)	41 (10.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27	0.64	มากที่สุด
4. บริเวณที่ต้อนรับส่วนหน้า (lobby) มีที่นั่งเพียงพอ	140 (36.40)	142 (36.90)	103 (26.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10	0.79	มาก
5. สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกในการเดินทาง	118 (30.60)	225 (58.40)	42 (10.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	0.61	มาก
<b>ภาพรวม</b>						<b>4.16</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.67) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ รีสอร์ทที่มีจอดรถเพียงพอ ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.=0.64) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกในการเดินทาง ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=0.61) สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.76) บริเวณที่ต้อนรับส่วนหน้า (lobby) มีที่นั่งเพียงพอ ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.79) และรีสอร์ทที่มีห้องพักที่สะอาด ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.56) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่พึงประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ

ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานมีการทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด	118 (30.60)	175 (45.50)	92 (23.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07	0.74	มาก
2. พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับรีสอร์ทได้อย่างถูกต้อง	104 (27.00)	281 (73.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27	0.45	มากที่สุด
3. พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่แจ้งไว้กับลูกค้า	118 (30.60)	175 (45.50)	92 (23.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07	0.74	มาก
4. เครื่องใช้ในที่พักอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา	124 (32.20)	241 (62.60)	20 (5.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27	0.55	มากที่สุด
5. มีการให้บริการอย่างมีอาชีพตั้งแต่เริ่มเข้าใช้บริการ จนสิ้นสุดการใช้บริการ	99 (25.70)	221 (57.40)	65 (16.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09	0.65	มาก
ภาพรวม						4.15	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่พึงประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.15, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะทล อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ เครื่องใช้ในที่พักอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา ( $\bar{X}$ =4.27, S.D.=0.55) พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับรีสอร์ทได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$ =4.27, S.D.=0.45) อยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยผู้จัดทำเอกสารนี้ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายวิชาการ โทร. 075-311111

ได้แก่ มีการให้บริการอย่างมืออาชีพ ตั้งแต่เริ่มเข้าใช้บริการ จนถึงสิ้นสุดการใช้บริการ ( $\bar{X}=4.09$ , S.D.=0.69) พนักงานมีการทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.74) และพนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่แจ้งไว้กับลูกค้า ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.74) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.15** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของลูกค้า	97 (25.20)	262 (68.10)	26 (6.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18	0.54	มาก
2. พนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้รวดเร็ว	57 (14.80)	262 (68.10)	66 (17.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98	0.57	มาก
3. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	159 (41.30)	178 (46.20)	48 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29	0.68	มากที่สุด
4. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว	104 (27.00)	239 (62.10)	42 (10.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	0.60	มาก
5. พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม	115 (29.90)	202 (52.50)	68 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12	0.68	มาก
<b>ภาพรวม</b>						<b>4.15</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ เอกสารนี้ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ( $\bar{X}=4.29$ , S.D.=0.68) ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของลูกค้า ( $\bar{X}=4.18$ , S.D.=0.54) พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.60) พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.68) และพนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้รวดเร็ว ( $\bar{X}=3.98$ , S.D.=0.57) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.16** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการที่พักเป็นอย่างดี	115 (29.90)	198 (51.40)	72 (18.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	0.69	มาก
2. มีการคิดราคาตามที่ได้ตกลงกันไว้ก่อนที่จะเข้าพัก	63 (16.40)	300 (77.90)	22 (5.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	0.46	มาก
3. พนักงานมีกิจกรรมรยาทและบุคลิกภาพที่ดี	97 (25.20)	220 (57.10)	68 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	0.65	มาก
4. ลูกค้ามั่นใจในระบบความปลอดภัยของที่พักรีสอร์ท	134 (34.80)	231 (60.00)	20 (5.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30	0.56	มากที่สุด
5. พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ	99 (25.70)	218 (56.60)	68 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	0.66	มาก
<b>ภาพรวม</b>						<b>4.14</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.60) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ไม่ว่าจะเป็นใครๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นักท่องเที่ยวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ลูกค้ำมั่นใจในระบบความปลอดภัยของที่พักรีสอร์ท ( $\bar{X}$ =4.30, S.D.=0.56) อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการที่พักรเป็นอย่างดี ( $\bar{X}$ =4.11, S.D.=0.69) มีการคิดราคาตามที่ได้ตกลงกันไว้ ก่อนที่จะเข้าพัก ( $\bar{X}$ =4.11, S.D.=0.46) พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.08, S.D.=0.66) และพนักงานมีกิจกรรมายาทและบุคลิกภาพที่ดี ( $\bar{X}$ =4.08, S.D.=0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่พักรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของพนักงาน	110 (28.60)	172 (44.70)	103 (26.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.02	0.75	มาก
2. พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้ผู้สนใจได้ทราบ	102 (26.50)	241 (62.60)	42 (10.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	0.59	มาก
3. พนักงานแสดงความเต็มใจในการให้บริการ	136 (35.30)	201 (52.20)	48 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	0.65	มากที่สุด
4. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกแก่ลูกค้า	79 (20.50)	275 (71.40)	31 (8.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12	0.52	มาก
5. พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม	141 (36.60)	165 (42.90)	79 (20.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	0.74	มาก
<b>ภาพรวม</b>						<b>4.14</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานแสดงความเต็มใจในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.23$ , S.D.=0.65) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.74) พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้ผู้สนใจได้ทราบ ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.59) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกแก่ลูกค้า ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.52) และกรให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของพนักงาน ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.75) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร (ผลการทดสอบสมมติฐาน)

สมมติฐานที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

สมมติฐานที่ 1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ไม่ต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย T-test

เพศ	คุณภาพการให้บริการ		t	Sig
	ค่า $\bar{X}$	ค่า S.D.		
ชาย	4.25	0.45	2.47	0.01*
หญิง	4.11	0.51		

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณาระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร พบว่า ประชากรเพศชายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.=0.45) และเพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.11$ , S.D.=0.51) ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ T-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรต้น มีค่าตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง พบว่า ได้ค่า (t) เท่ากับ 2.47 และค่า sig เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย F-test

อายุ	คุณภาพการให้บริการ		F	Sig
	ค่า $\bar{X}$	ค่า S.D.		
ต่ำกว่า 20 ปี	4.32	0.45	2.88	0.02*
20 – 30 ปี	4.10	0.51		
31 – 40 ปี	4.13	0.42		
41 – 50 ปี	4.06	0.54		
51 ปีขึ้นไป	4.20	0.57		
รวม	4.15	0.50		

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณาระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.50) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.32$ , S.D.=0.45) รองลงมา คืออายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=0.57) อายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ( $\bar{X}=4.13$ , S.D.=0.42) อายุ 20 – 30 ปี มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.51) และอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.=0.54) ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ตัวแปรต้น มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 2.88 และค่า sig เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุที่ต่างกันของนักท่องเที่ยว มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามอายุ

	อายุ	Mean Difference	Std. Error	Sig
ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	0.22*	0.07	0.00*
	31 – 40 ปี	0.19*	0.09	0.04*
	41 – 50 ปี	0.27*	0.12	0.03*
	51 ปีขึ้นไป	0.12	0.21	0.56
20 – 30 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-0.22*	0.07	0.00*
	31 – 40 ปี	-0.03	0.08	0.68
	41 – 50 ปี	0.05	0.11	0.66
	51 ปีขึ้นไป	-0.10	0.20	0.64
31 – 40 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-0.19*	0.09	0.04*
	20 – 30 ปี	0.03	0.08	0.68
	41 – 50 ปี	0.08	0.12	0.52
	51 ปีขึ้นไป	-0.07	0.21	0.76
41 – 50 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-0.27*	0.12	0.03*
	20 – 30 ปี	-0.05	0.11	0.66
	31 – 40 ปี	-0.08	0.12	0.52
	51 ปีขึ้นไป	-0.14	0.23	0.52
51 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 20 ปี	-0.12	0.21	0.56
	20 – 30 ปี	0.10	0.20	0.64
	31 – 40 ปี	0.07	0.21	0.76
	41 – 50 ปี	0.14	0.23	0.52

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างต่ำกว่า 20 ปี และ 20 – 30 ปี ได้ค่า sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างกับค่าเฉลี่ย 0.22 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างต่ำกว่า 20 ปี และ 31 – 40 ปี ได้ค่า sig เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างกับค่าเฉลี่ย 0.19 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างต่ำกว่า 20 ปี และ 41 – 50 ปี ได้ค่า sig เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างกับค่าเฉลี่ย 0.27 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ (สอช.) กระทรวงสาธารณสุข  
สงวนเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย F-test

ระดับการศึกษา	คุณภาพการให้บริการ		F	Sig
	ค่า $\bar{X}$	ค่า S.D.		
มัธยมศึกษา	4.26	0.47	5.28	0.01*
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	0	0		
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	4.12	0.52		
ปริญญาตรี	4.09	0.50		
ปริญญาโท	0	0		
รวม	4.15	0.50		

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.15, S.D.=0.50) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่นมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.26, S.D.=0.47) รองลงมา คือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.12, S.D.=0.52) และปริญญาตรี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.09, S.D.=0.50) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ตัวแปรต้น มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ระดับการศึกษา พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 5.28 และค่า sig เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษาที่ต่างกันของนักท่องเที่ยว มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักระเบอริสอร์ทหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.22** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		Mean Difference	Std. Error	Sig
มัธยมศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	0.15	0.08	0.08
	ปริญญาตรี	0.18*	0.06	0.00*
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	มัธยมศึกษา	-0.15	0.08	0.08
	ปริญญาตรี	0.03	0.08	0.67
ปริญญาตรี	มัธยมศึกษา	-0.18*	0.06	0.00*
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	-0.03	0.08	0.67

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างมัธยมศึกษา และปริญญาตรี ได้ค่า sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างกับค่าเฉลี่ย 0.18 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักระเบอริสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักระเบอริสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักระเบอริสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชุมพร หากมีข้อสงสัยหรือข้อผิดพลาดประการใด กรุณาแจ้งมาที่สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชุมพร ไม่ว่ากล่าวตักเตือนผู้แจ้งแต่อย่างใด และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.23** ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม อาชีพ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย F-test

อาชีพ	คุณภาพการให้บริการ		F	Sig
	ค่า $\bar{X}$	ค่า S.D.		
นักเรียน/นักศึกษา	4.14	0.51	0.41	0.80
รับจ้าง	4.19	0.48		
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	4.16	0.48		
เกษตรกร	3.97	0.58		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ	4.09	0.37		
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.50</b>		

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณาระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.50) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่นมีอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.=0.48) รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.48) นักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.51) พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.09$ , S.D.=0.37) และเกษตรกร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.=0.58) ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ตัวแปรต้น มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อาชีพ พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 0.41 และค่า sig เท่ากับ 0.80 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อาชีพที่ต่างกันของนักท่องเที่ยว มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย F-test

รายได้ต่อเดือน	คุณภาพการให้บริการ		F	Sig
	ค่า $\bar{X}$	ค่า S.D.		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.15	0.50	0.05	0.95
10,001 – 20,000 บาท	4.15	0.48		
20,001 – 30,000 บาท	4.13	0.50		
30,001 บาทขึ้นไป	0	0		
รวม	4.15	0.50		

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านรายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.50) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่นมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.50) รองลงมา คือ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.48) และ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.13$ , S.D.=0.50) ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ตัวแปรต้น มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ รายได้ต่อเดือน พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 0.05 และค่า sig เท่ากับ 0.95 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันของนักท่องเที่ยว มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยบุคคลด้านภูมิลำเนาที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนาที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนาที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม ภูมิลำเนา โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย F-test

ภูมิลำเนา	คุณภาพการให้บริการ		F	Sig
	ค่า $\bar{X}$	ค่า S.D.		
ภาคกลาง	4.06	0.46	4.66	0.03*
ภาคเหนือ	0	0		
ภาคใต้	4.18	0.50		
ภาคตะวันออก	0	0		
ภาคตะวันตก	0	0		
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0	0		
รวม	4.15	0.50		

\*P < 0.05

จากตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านภูมิลำเนา ของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาระดับความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.50) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่นมีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคใต้ มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ( $\bar{X}=4.18$ , S.D.=0.50) รองลงมา คือ ภาคกลาง มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.=0.46) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ตัวแปรต้น มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ ภาคกลางและภาคใต้ พบว่า ได้ค่า (F) เท่ากับ 4.66 และค่า sig เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ภูมิลำเนาที่ต่างกัน ของนักท่องเที่ยว มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิว จังหวัดชุมพร ที่แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน	ผลการทดลอง		sig
	ยอมรับ	ปฏิเสธ	
สมมติฐานหลัก : ด้านประชากรศาสตร์ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิว จังหวัดชุมพร			
สมมติฐานย่อยข้อที่ 1 : ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิว จังหวัดชุมพร	✓		0.01*
สมมติฐานย่อยข้อที่ 2 : ปัจจัยบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิว จังหวัดชุมพร	✓		0.02*
สมมติฐานย่อยข้อที่ 3 : ปัจจัยบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิว จังหวัดชุมพร	✓		0.01*
สมมติฐานย่อยข้อที่ 4 : ปัจจัยบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิว จังหวัดชุมพร		✓	0.80
สมมติฐานย่อยข้อที่ 5 : ปัจจัยบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพิว จังหวัดชุมพร		✓	0.95

เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับของงานวิจัยที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.26 (ต่อ) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน	ผลการทดลอง		sig
	ยอมรับ	ปฏิเสธ	
สมมติฐานย่อยข้อที่ 6 : ปัจจัยบุคคลด้านภูมิลำเนาที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร	✓		0.03*

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์ (ผลการทดสอบสมมติฐาน)

สมมติฐานที่ 2 ด้านความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

	N	Correlation	Sig
คู่ที่ 1 คุณภาพการให้บริการกับด้านสถานที่	385	0.75	0.00*
คู่ที่ 2 คุณภาพการให้บริการกับด้านการให้บริการของแหล่งที่פק	385	0.80	0.00*
คู่ที่ 3 คุณภาพการให้บริการกับด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ	385	0.91	0.00*
คู่ที่ 4 คุณภาพการให้บริการกับด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	385	0.92	0.00*

\*P < 0.05

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์เพื่อแสดงค่าความสัมพันธ์ความพึงพอใจที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร จำแนกตาม ความพึงพอใจ มีความแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของ 4 กลุ่ม ที่นำมาทดสอบ พบว่า คุณภาพการให้บริการกับด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ และมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด (r=0.92) รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการกับด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ และมีค่าความสัมพันธ์ (r=0.91) คุณภาพการให้บริการกับด้านการให้บริการของแหล่งที่פק ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และมีค่าความสัมพันธ์ ( $r=0.80$ ) คุณภาพการให้บริการกับด้านสถานที่ และมีค่าความสัมพันธ์ ( $r=0.75$ ) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่พักระเบรทีรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เนื้อหาพร้อมคำอธิบาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 4.1 ควรติดตั้งป้ายสื่อโฆษณารีสอร์ทให้เป็นที่น่าสนใจมากกว่านี้
- 4.2 อยากให้มีป้ายบอกทางที่ชัดเจนมากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักระเบียงที่สี่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการที่พักระเบียงที่สี่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร 2) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักระเบียงที่สี่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของที่พักระเบียงที่สี่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-test, F-test ข้อเสนอที่ได้จะนำไปสู่การเสนอผลการวิจัยในลักษณะของกระบวนการบรรยายเชิงพรรณนาวิเคราะห์ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาประชากรศาสตร์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการที่พักระเบียงที่สี่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

##### 5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 213 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 มีภูมิลำเนาภาคใต้ 284 คน คิดเป็นร้อยละ 73.80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจด้านสถานที่ ในภาพรวม ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.=0.76) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การออกแบบและการตกแต่งห้องพักทำให้พักแล้วเกิดความสบายใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.=0.65) รองลงมา คือ มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าพัก มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.76) ความสะอาดของห้องพัก มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=3.98$ , S.D.=0.83) ขนาดของห้องพักมีความสำคัญต่อการเข้าพัก มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=3.91$ , S.D.=0.70) และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=3.78$ , S.D.=0.86) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของแหล่งที่พัก ในภาพรวม ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=0.70) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.68) รองลงมา คือ มีความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=4.09$ , S.D.=0.74) พนักงานมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.73) พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=3.96$ , S.D.=0.62) และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเสมอภาค ทั้งก่อนและหลัง มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=3.93$ , S.D.= 0.71) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ในภาพรวม ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.=0.70) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มารยาท การแต่งกาย Service mind ของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.34$ , S.D.=0.68) รีสอร์ทมีการดูแลเรื่องความสะอาด สุขอนามัย ทั้งสถานที่ สิ่งของ และบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.23$ , S.D.= 0.73) มีป้ายบอกถึงจุดอันตรายต่าง ๆ รวมถึงจุดที่ต้องระวังของรีสอร์ท และป้ายชื่อของรีสอร์ท สามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=0.70) ตกแต่งรีสอร์ทที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.68) และมีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยต่อผู้ที่เข้าพัก รีสอร์ท มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=0.69) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ในภาพรวม ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.66) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ของที่พัก

และพื้นที่ท่องเที่ยว อย่างละเอียด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.26$ , S.D.=0.57) บริการหลังการขาย มีไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.23$ , S.D.=0.73) มีการแนะนำ ช่วยเหลือ บริการพิเศษจากรีเสอร์ท เช่น นวดสปา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.18$ , S.D.=0.63) การให้บริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.59) และมีการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น คุปองบัตรสมาชิก สะสมแต้ม เพื่อเป็นสิทธิพิเศษ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.77) ตามลำดับ

5.1.1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่พักระเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพหล อำเภอบะพทิว จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่พักระเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพหล อำเภอบะพทิว จังหวัดชุมพร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

คุณภาพการให้บริการที่พักระเภทรีสอร์ทด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.67) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า รีสอร์ทที่มีจอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.=0.64) สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=0.61) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรครบครัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.76) บริเวณที่ต้อนรับส่วนหน้า (lobby) มีที่นั่ง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.79) และรีสอร์ทมีห้องพักรที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.56) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการที่พักระเภทรีสอร์ทด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เครื่องใช้ในที่พักอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.=0.55) พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับรีสอร์ทได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.=0.45) มีการให้บริการอย่างมืออาชีพ ตั้งแต่เริ่มเข้าใช้บริการ จนถึงสิ้นสุดการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.09$ , S.D.=0.69) พนักงานมีการทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.74) และพนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่แจ้งไว้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.74) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการที่พักระเภทรีสอร์ทด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.29$ , S.D.=0.68) พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.18$ , S.D.=0.54) พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.60) พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.68) และพนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=3.98$ , S.D.=0.57) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริโภค ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.60) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้ายืนยันในระบบความปลอดภัยของที่พักรีสอร์ต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.30$ , S.D.=0.56) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการที่פקเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.11$ , S.D.=0.69) มีการคิดราคาตามที่ได้ตกลงกันไว้ ก่อนที่จะเข้าพัก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.11$ , S.D.=0.46) พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.66) และพนักงานมีกิจกรรมรยาทและบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.65) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานแสดงความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.23$ , S.D.=0.65) พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.74) พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้ผู้สนใจได้ทราบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.59) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.52) และการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.75) ตามลำดับ

#### 5.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร ที่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย T-test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และ F-test สำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหาค่าโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร

การทดสอบความแตกต่างระหว่างด้านเพศที่ต่างกับกับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติ T-test พบว่า ค่า (t) เท่ากับ 2.47 และค่า sig เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$

การทดสอบความแตกต่างระหว่างด้านอายุที่ต่างกับกับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า (t) เท่ากับ 2.88 และค่า sig เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญาตเห็นาไปเซประะโยชนดานการคา  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ยกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันกับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า (t) เท่ากับ 5.2 และค่า sig เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$

การทดสอบความแตกต่างระหว่างด้านอาชีพที่ต่างกันกับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า (t) เท่ากับ 0.41 และค่า sig เท่ากับ 0.80 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$

การทดสอบความแตกต่างระหว่างด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันกับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า (t) เท่ากับ 0.05 และค่า sig เท่ากับ 0.95 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$

การทดสอบความแตกต่างระหว่างด้านภูมิลำเนาที่ต่างกันกับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ค่า (t) เท่ากับ 4.66 และค่า sig เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$

สมมติฐานที่ 2 ด้านความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการของแหล่งที่פק ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ และด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และภูมิลำเนา

มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่าแตกต่างกัน และด้านอาชีพและรายได้ต่อเดือน มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Hanna

and Wozniak (2001), Schiffman and Kanuk (2003) ได้ให้ความหมายของ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกันโดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนสน เลิศชูโชติ (2558) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ คุณค่าที่รับรู้ ด้านราคา และคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการ บอกต่อของลูกค้าร้าน Sweet Addict โดยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก จากลูกค้าที่รับประทาน อาหารและเครื่องดื่มในร้าน Sweet Addict ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อ การบอกต่อของลูกค้าร้าน Sweet Addict อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.676 และความไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน Sweet Addict อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.15

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอยะบิว จังหวัดชุมพร พบว่า ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด และด้านสถานที่ มีค่าความสัมพันธ์น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Schiffman and Kanuk (2007) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือการรับรู้ของแต่ละบุคคลในด้านประสิทธิภาพการทำงานผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของลูกค้าแนวคิดด้านความพึงพอใจของลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของความคาดหวังจากลูกค้า ลูกค้าที่ได้รับประสบการณ์ต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พอใจและลูกค้าที่ได้รับประสบการณ์เกินความคาดหวังจะมีความพอใจ ระดับของความพึงพอใจของลูกค้ามีการเชื่อมโยงกับพฤติกรรม หากลูกค้าพึงพอใจอย่างมากส่งผลทำให้มีความจงรักภักดีที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ หากลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่เกินความคาดหวังของพวกเขาจะทำให้เป็นผู้ที่จงรักภักดีต่อตราสินค้า หรือบริการนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นราธิป แนวคำดี (2562) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแค พลาซ่า กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ (SD. = 0.678) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ย สูงสุด พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.91) รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ (3.89) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ (3.87) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.84) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร กับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ห้ามเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อยู่ที่ระดับ 0.01

### 5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

5.3.1.1 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ด้านสถานที่ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการ มีการปรับปรุงในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยให้กลับมาใช้บริการซ้ำ

5.3.1.2 ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า พนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการ มีการปรับปรุงในเรื่องการแก้ปัญหาของลูกค้าในด้านการให้บริการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้ามีความประทับใจต่อพนักงาน และมีการกลับมาใช้บริการซ้ำ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาในด้านทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเข้าใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตว่ามีสาเหตุใดบ้างที่เกิดการเลือกที่พักประเภทรีสอร์ตบริเวณหาดทุ่งวัวแล่น เพื่อนำข้อมูลที่ศึกษามาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่พักให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด

5.3.2.2 ควรศึกษาเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน เพื่อเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการและความประทับใจของนักท่องเที่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

- กาญจนา ทวินันท์. (2558). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการ  
ท่องเที่ยวแบบพำนักร* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- จันทิมา รักมันเจริญ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พักประเภท  
โรงแรม และรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณพื้นที่เศรษฐกิจ อำเภอแม่สาย จังหวัด  
เชียงราย* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชฎาภา เตมีสุภาพ. (2560). *อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพคุณภาพการให้บริการ และคุณค่าที่  
รับรู้ด้านราคาต่อความพึงพอใจ ความผูกพันการบอกต่อ และการซื้อซ้ำของลูกค้าบริษัท  
ถาวรกิจเจริญกลการ (2001) จำกัด* (ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.
- ชุลีวรรณ ปราณธรรม. (2562). *พฤติกรรมการเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอ  
เมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สุราษฎร์ธานี.
- เตือนใจ ศรีชะภา. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน  
เขตพื้นที่เมืองพัทยา. วารสารวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยการณ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 12 (1).  
247*
- ชนสน เลิศชูโชติ. (2558). *อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ คุณค่าที่รับรู้ด้านราคา และคุณภาพ  
การให้บริการต่อความพึงพอใจ ความไวใจ การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อของ  
ลูกค้าร้าน Sweet Addict* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.
- ชนพร สีนสถิตพร. (2558). *อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ต่อความไวใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และ  
การกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นัทธี แทนอินทร์. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อการเข้าพักโรงแรมและ  
รีสอร์ทอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).  
ประจวบคีรีขันธ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์วิทยาเขตวังไกลกังวล.
- นราธิป แนวคำดี. (2562). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรมมิส (ประเทศไทย)  
จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปิ่นนวัชร พัชราวลัย. (2559). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคาร เฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนบริเวณกรุงเทพมหานคร* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภาวิณี กาญจนานา. (2559). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สัจพร พิงพิพัฒน์. (2558). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและความไว้วางใจที่มีต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

### ภาษาอังกฤษ

- Applewhite. (1965). *Organization Behavior* Englewood Cliffs. New York: Prentice Hall.
- Bitner & Hubbert, A.R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp.72-94). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Crosby. (1988). *Marketing*. 7th ed. Fort Worth: The Dryden Press.
- Defleur, M. L., & Rokeach, S. J. 1996. *Theories of mass communication*. London: Longman.
- French. (1994). *The Motivation to Work*. New York: McGraw-hill Book Company.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw -Hill.
- Gronroos (1988). Service quality: The six criteria of good service quality. *Review of Business*, 8 (3), p. 10-12.
- Hanna and Wozniak (2001) และ Shiffman and Kanuk (2003). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice Hall
- Herzberg. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Kotler & Keller. (2009). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: Perceptions and direction. *Organizational Dynamics*, 11(3), pp. 20 - 30.
- Lewis, and Bloom. (1983). *Organization Behavior*. New York : Mc Graw Hill.
- Lovelock, C. H. (1996). *Services Marketing* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- เอกสารนี้ Millett. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance.* ไม่ว่ากรณีใดๆ ที่ New York: McGraw-Hill Book และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Parasurama, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, Berry & Zeithaml (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Parasuraman. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing* 64, Spring: 12-40.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* 49, Fall: 41-50.
- Porter, L.M. & Steers, R.M. (1973). Organizational Work Personal Factors in Employee and Absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.
- Reuver, M., Nikou, S., & Bouwman, H. (2015). The interplay of costs, trust and loyalty in a service industry in transition: The moderating effect of smartphone adoption. *Telematics and Informatics*, 32(4), 694-700.
- Rohwiyati, R., & Praptiestrini, P. (2019). The Effect of Shopee e-Service Quality and Price Perception on Repurchase Intention: Customer Satisfaction as Mediation Variable. *Indonesian Journal of Contemporary Management Research*, 1(1), 47.
- Strauss & Sayles (1967). *Satisfaction : The Human Problems of Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schiffman and Kanuk. (2007). *Consumer Behavior*. 9th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- Schmenner. (1995). Escaping the black holes of cost accounting. *Business Horizons* 66 - 72.
- Wisher, J.D. & Corney, W.J., (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback – Internet versus traditional banking. *Benchmarking : An International Journal*, 8(3), 240-250.
- Yoder. (1959). *Personnel Principles and Policies*. Tokyo: Maruzen Company Ltd.
- Zineldin. (1996). Bank Strategy and Some Determinants of Bank Selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14 (6), 12-22.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม (ต่อ)

### ออนไลน์

กระทรวงสาธารณสุข. (2563). COVID-19 คืออะไร. [ออนไลน์] สืบค้นจาก <https://ddc.moph.go.th>

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). การนำเสนอทิศทางการส่งเสริมการท่องเที่ยว. [ออนไลน์].

สืบค้นจาก <https://www.tatreviewmagazine.com>

มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก. (2563). โควิด-

19 คืออะไร?. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://www.gj.mahidol.ac.th>

โรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2563). โควิด-19 คืออะไร?. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก

<https://www.phuketcityhospital.org>

สมาคมโรงแรมไทย. (2563). โควิดทุบโรงแรมใหม่ทั่วกรุง เลื่อนเปิด-สงครามราคาลากยาว.

[ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net>



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



### แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่พักระเภทรีสอร์ทของ  
นักท่องเที่ยวยชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ  
จังหวัดชุมพร

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการ  
ให้บริการที่พักระเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวยชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น  
ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

2. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีจำนวน 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของที่พักระเภทรีสอร์ท

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการ  
นำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการเข้าใช้บริการที่พักระเภทรีสอร์ท  
ต่อไป จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อจะได้  
ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไป  
เผยแพร่แต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความ  
ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถาม ข้าพเจ้านางสาวชฎาพร ลอยละกุนันท์  
หมายเลขโทรศัพท์ 095-2767819 E-mail : chadaphon.0212@gmail.com

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวชฎาพร ลอยละกุนันท์

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต่อ วิทยาลัยชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ใช้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี  20 - 30 ปี  31 - 40 ปี  
 41 - 50 ปี  51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษา  ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)  
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ปริญญาตรี  
ปริญญาโท  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา  รับจ้าง  
 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  เกษตรกร  
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,001 – 20,000 บาท  
 20,001 – 30,000 บาท  30,001 บาทขึ้นไป

6. ภูมิลำเนา

ภาคกลาง  ภาคเหนือ  ภาคใต้  
 ภาคตะวันออก  ภาคตะวันตก  ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาดังนี้

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 = ระดับความคิดเห็นมาก

3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 = ระดับความคิดเห็นน้อย

1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. สถานที่พัก</b>					
1.1 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก					
1.2 ขนาดของห้องพักมีความสำคัญต่อการเข้าพัก					
1.3 ความสะอาดของห้องพัก					
1.4 การออกแบบและการตกแต่งห้องพักทำให้พักแล้ว เกิดความสบายใจ					
1.5 มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าพัก					
<b>2. การให้บริการของแหล่งที่พัก</b>					
2.1 พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วตาม ความต้องการของนักท่องเที่ยว					
2.2 มีความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการแก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก					
2.3 พนักงานมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ					
2.4 ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ					
2.5 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเสมอภาค ทั้งก่อน และหลัง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3.สภาพแวดล้อมของการให้บริการ</b>					
3.1 มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยต่อผู้ที่เข้าพัก รีสอร์ท					
3.2 มีป้ายบอกถึงจุดอันตรายต่าง ๆ รวมถึงจุดที่ต้องระวังของรีสอร์ท และป้ายชื่อของรีสอร์ทสามารถมองเห็นได้ชัดเจน					
3.3 ตกแต่งรีสอร์ทที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ดึงดูดใจ					
3.4 รีสอร์ทมีการดูแลเรื่องความสะอาด สุขอนามัย ทั้งสถานที่ สิ่งของ และบุคลากร					
3.5 มารยาท การแต่งกาย Service mind ของพนักงาน					
<b>4. การส่งเสริมแนะนำบริการ</b>					
4.1 มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ของที่พักและพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างละเอียด					
4.2 มีการแนะนำ ช่วยเหลือ บริการพิเศษจากรีสอร์ท เช่น นวด สปา เป็นต้น					
4.3 มีการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น คุปอง บัตรสมาชิก สะสมแต้ม เพื่อเป็นสิทธิพิเศษ					
4.4 การให้บริการเสริมพิเศษ					
4.5 บริการหลังการขาย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของที่พักรีสอร์ท

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาดังนี้

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 = ระดับความคิดเห็นมาก

3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 = ระดับความคิดเห็นน้อย

1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการของที่พักรีสอร์ท	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>					
1.1 รีสอร์ทมีห้องพักที่สะอาด					
1.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรครบครัน					
1.3 รีสอร์ทมีที่จอดรถเพียงพอ					
1.4 บริเวณที่ต้อนรับส่วนหน้า (lobby) มีที่นั่ง เพียงพอ					
1.5 สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกในการเดินทาง					
<b>2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ</b>					
2.1 พนักงานมีการทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด					
2.2 พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับรีสอร์ทได้อย่างถูกต้อง					
2.3 พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่แจ้งไว้กับลูกค้า					
2.4 เครื่องใช้ในที่พักรอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา					
2.5 มีการให้บริการอย่างมืออาชีพ ตั้งแต่เริ่มเข้าใช้บริการ จนสิ้นสุดการใช้บริการ					
<b>3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>					
3.1 พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของลูกค้า					
3.2 พนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้รวดเร็ว					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการให้บริการของที่พักรีสอร์ท	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.3 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
3.4 พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
3.5 พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม					
<b>4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ</b>					
4.1 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการที่พักรเป็นอย่างดี					
4.2 มีการคิดราคาตามที่ได้ตกลงกันไว้ ก่อนที่จะเข้าพัก					
4.3 พนักงานมีกิริยามารยาทและบุคลิกภาพที่ดี					
4.4 ลูกค้ำมั่นใจในระบบความปลอดภัยของที่พักรีสอร์ท					
4.5 พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ					
<b>5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ</b>					
5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของพนักงาน					
5.2 พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้ผู้สนใจได้ทราบ					
5.3 พนักงานแสดงความเต็มใจในการให้บริการ					
5.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกแก่ลูกค้า					
5.5 พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม					

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
จังหวัดชุมพร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.พิภพ วังเงิน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
3. ดร.บัญชา ลิ้มปะพันธ์  
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบรายงานการทำโครงการพิเศษ เรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่พิภกประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 ในเขตภาคทุ่งวันแลน ตำบลละหลิ อำเภอบะเทิว จังหวัดชุมพร" โดยนางสาวภาพร ออยละกุนันท์ รหัสนักศึกษา 60551007 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.อุษณีย์ เสวกวัชรีย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามที่มาใช้บริการที่พิภกประเภทรีสอร์ทหลังสถานการณ์ COVID-19 ในเขตภาคทุ่งวันแลน ตำบลละหลิ อำเภอบะเทิว จังหวัดชุมพร

ผู้ศึกษาโครงการขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในวงจให้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสอบถามโดยกรุณาให้

คะแนน

ถ้าเห็นราสอดคล้อง ให้คะแนน +1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวภาพร ออยละกุนันท์)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น

ผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.บัญชา สัมปะพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา

นางสาวชฎาพร ลอยละกุ่มันท์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

"การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่หักประเภทหรือรหัส  
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 ในเขตหาดทุ่งวัวแล่น  
ตำบลพะเหล่ อำเภอบึงนาราง จังหวัดชุมพร"

ขอคิดเห็นโดยสรุปประเด็น (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

ค่าเงินการขอ

ค่าเงินการขอโดยมีภาระค่าใช้จ่าย



ลงชื่อ

(ดร. บัญชา ลิ้มปะพันธ์)

วันที่ 18 ต.ค. 63

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบรายงานการทำให้โครงการพิเศษ เรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ฟักประเพณีรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 ในเขตเทศบาลเมือง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร" โดยนางสาวภาพร ลอยละคุนน์ ภัทธานักศึกษา 60551007 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.อุษณีย์ เสวกวีศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามที่มใช้บริการที่ฟักประเพณีรีสอร์ท หลังสถานการณ์ COVID-19 ในเขตเทศบาลเมือง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสอบถามโดยกรุณาให้

คะแนน

ถ้าเห็นว่าย่สอดคล้อง	ให้คะแนน	+1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าย่ไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวภาพร ลอยละคุนน์)

นักศึกษาศรีญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

จังหวัดชุมพร

สาขเซ็น .....

ผู้ทรงคุณวุฒิ ร.ศ.ดร.ชนทัต จุญรัตน์กิตติภูมิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย**

**เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต**

**สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

**วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร**

---

นักศึกษา นางสาวชฎาพร สอนสะกุนันท์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ "การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่พักระยะที่ ๑ ของนักท่องเที่ยวยุคใหม่หลังสถานการณ์ COVID-19 ในเขตหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสระพลู อำเภอบึงสามพัน จังหวัดสุพรรณบุรี"

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

ดำเนินการต่อ

ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

นางสาวชฎาพร สอนสะกุนันท์

ลงชื่อ ดร. ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ

(รศ.ดร. ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ)

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบรายงานการทำโครงการพิเศษ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ทั้กประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 ในเขตหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะทลี่ อำเภอบะพิว จังหวัดชุมพร” โดยนางสาวชฎาพร สออสละกุนันท์ รหัสนักศึกษา 60551007 นักศึกษาลัทธิสุตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาลัยชุมพรเขตอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.อุษณีย์ เสวกวีศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามที่มาใช้บริการที่ทั้กประเภทรีสอร์ท หลังสถานการณ์ COVID-19 ในเขตหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะทลี่ อำเภอบะพิว จังหวัดชุมพร

ผู้ศึกษาใ้ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสอบถามโดยกรุณาให้

คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน +1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวชฎาพร สออสละกุนันท์)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาลัยชุมพรเขตอุดมศักดิ์

จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น

ผู้ทรงคุณวุฒิ รศ.ดร. พิภพ วังเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม

### 1. ค่าความตรง (Validity : IOC)

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. แบบสอบถาม	1. เพศ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ข้อมูลพื้นฐาน	2. อายุ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ทั่วไปของ	3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
บุคลากรที่เข้ามา	4. อาชีพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ใช้บริการที่พักร	5. รายได้ต่อเดือน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ประเภทรีสอร์ท	6. ภูมิลำเนา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ความพึงพอใจ	<b>สถานที่พักร</b>					
	1. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2. ขนาดของห้องพักรมีความสำคัญต่อการเข้าพักร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3. ความสะอาดของห้องพักร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4. การออกแบบและการตกแต่งห้องพักรทำให้พักรแล้วเกิดความสบายใจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5. มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าพักร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	<b>การให้บริการของแหล่งที่พักร</b>					
	6. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	7. มีความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	8. พนักงานมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	9. ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ค่าความตรง (Validity : IOC) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
	10. ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเสมอภาค ทั้งก่อนและหลัง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	<b>สภาพแวดล้อมของการให้บริการ</b>					
	11. มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยต่อผู้ที่เข้าพักรีสอร์ท	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	12. มีป้ายบอกถึงจุดอันตรายต่าง ๆ รวมถึงจุดที่ต้องระวังของรีสอร์ท และป้ายชื่อของรีสอร์ทสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	13. ตกแต่งรีสอร์ทที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ดึงดูดใจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	14. รีสอร์ทมีการดูแลเรื่องความสะอาด สุขอนามัย ทั้งสถานที่ สิ่งของ และบุคลากร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	15. มารยาท การแต่งกาย Service mind ของพนักงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	<b>การส่งเสริมแนะนำบริการ</b>					
	16. มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ของที่พัก และพื้นที่ท่องเที่ยว อย่างละเอียด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	17. มีการแนะนำ ช่วยเหลือ บริการ พิเศษจากรีสอร์ท เช่น นวด สปา เป็นต้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	18. มีการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น คุปองบัตรสมาชิก สะสมแต้ม เพื่อเป็นสิทธิพิเศษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	19. การให้บริการเสริมพิเศษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	20. บริการหลังการขาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าความตรง (Validity : IOC) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
3. คุณภาพการให้บริการของที่พักประเภทรีสอร์ท	<b>ความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>					
	1. รีสอร์ทมีห้องพักที่สะอาด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักครบครัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3. รีสอร์ทที่จอดรถเพียงพอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4. บริเวณที่ต้อนรับส่วนหน้า (lobby) มีที่นั่งเพียงพอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5. สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกในการเดินทาง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	<b>ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ</b>					
	6. พนักงานมีการทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	7. พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับรีสอร์ทได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	8. พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่แจ้งไว้กับลูกค้า	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	9. เครื่องใช้ในที่พักอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	10. มีการให้บริการอย่างมืออาชีพตั้งแต่เริ่มเข้าใช้บริการ จนสิ้นสุดการใช้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	<b>การตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>					
	11. พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของลูกค้า	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	12. พนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้รวดเร็ว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	13. พนักงานให้บริการด้วยความ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าความตรง (Validity : IOC) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
	14. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	15. พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ</b>					
	16. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการที่พักรวมเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	17. มีการคิดราคาตามที่ได้ตกลงกันไว้ก่อนที่จะเข้าพัก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	18. พนักงานมีกิริยามารยาทและบุคลิกภาพที่ดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	19. ลูกค้ามั่นใจในระบบความปลอดภัยของที่พักรีสอร์ท	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	20. พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ</b>					
	21. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของพนักงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	22. พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ให้ผู้สนใจได้ทราบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	23. พนักงานแสดงความเต็มใจในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	24. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกแก่ลูกค้า	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	25. พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**หมายเหตุ**

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 - 1.0 คัดเลือกมาใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 พิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก

**2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability : R)****Case Processing Summary**

จำนวน	ร้อยละ
30	100.0

**Reliability Statistics**

ค่าความเชื่อมั่น	จำนวน
.985	45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ และคุณภาพ การให้บริการที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาด พังงว้าวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะทิว จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา

	เพศ			
	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ชาย	105	27.3	27.3	27.3
หญิง	280	72.7	72.7	100.0
รวม	385	100.0	100.0	
	อายุ			
	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ต่ำกว่า 20 ปี	70	18.2	18.2	18.2
20 - 30 ปี	233	60.5	60.5	78.7
31 - 40 ปี	53	13.8	13.8	92.5
41 - 50 ปี	23	6.0	6.0	98.4
51 ปีขึ้นไป	6	1.6	1.6	100.0
รวม	385	100.0	100.0	
	ระดับการศึกษา			
	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
มัธยมศึกษา	122	31.7	31.7	31.7
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง (ปวส.)	50	13.0	13.0	44.7
ปริญญาตรี	213	55.3	55.3	100.0
รวม	385	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## อาชีพ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
นักเรียน/นักศึกษา	234	60.8	60.8	60.8
รับจ้าง	25	6.5	6.5	67.3
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	104	27.0	27.0	94.3
เกษตรกร	10	2.6	2.6	96.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ	12	3.1	3.1	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## รายได้ต่อเดือน

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ต่ำกว่า 10,000 บาท	219	56.9	56.9	56.9
10,001 - 20,000 บาท	87	22.6	22.6	79.5
20,001 - 30,000 บาท	79	20.5	20.5	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## ภูมิภาค

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ภาคกลาง	101	26.2	26.2	26.2
ภาคใต้	284	73.8	73.8	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ

## สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
น้อย	22	5.7	5.7	5.7
ปานกลาง	126	32.7	32.7	38.4
มาก	151	39.2	39.2	77.7
มากที่สุด	86	22.3	22.3	100.0

เอกสารนี้เป็นรวมที่สงวนไว้สำหรับ 385 ใช้งานเพื่อ 100.0 เท่านั้น 100.0 วัตถุประสงค์ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขนาดของห้องพักมีความสำคัญต่อการเข้าพัก

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	113	29.4	29.4	29.4
มาก	195	50.6	50.6	80.0
มากที่สุด	77	20.0	20.0	100.0
Total	385	100.0	100.0	

## ความสะอาดของห้องพัก

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	136	35.3	35.3	35.3
มาก	122	31.7	31.7	67.0
มากที่สุด	127	33.0	33.0	100.0
รวม	385	100.0	100.0	

## การออกแบบและการตกแต่งห้องพักทำให้พักแล้วเกิดความสบายใจ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	45	11.7	11.7	11.7
มาก	197	51.2	51.2	62.9
มากที่สุด	143	37.1	37.1	100.0
รวม	385	100.0	100.0	

## มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าพัก

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	90	23.4	23.4	23.4
มาก	160	41.6	41.6	64.9
มากที่สุด	135	35.1	35.1	100.0
รวม	385	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	82	21.3	21.3	21.3
มาก	235	61.0	61.0	82.3
มากที่สุด	68	17.7	17.7	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

มีความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	90	23.4	23.4	23.4
มาก	169	43.9	43.9	67.3
มากที่สุด	126	32.7	32.7	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

พนักงานมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	88	22.9	22.9	22.9
มาก	179	46.5	46.5	69.4
มากที่สุด	118	30.6	30.6	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	65	16.9	16.9	16.9
มาก	197	51.2	51.2	68.1
มากที่สุด	123	31.9	31.9	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเสมอภาค ทั้งก่อนและหลัง

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	110	28.6	28.6	28.6
มาก	191	49.6	49.6	78.2
มากที่สุด	84	21.8	21.8	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยต่อผู้ที่เข้าพักรีสอร์ท

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	85	22.1	22.1	22.1
มาก	201	52.2	52.2	74.3
มากที่สุด	99	25.7	25.7	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## มีป้ายบอกถึงจุดอันตรายต่าง ๆ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	63	16.4	16.4	16.4
มาก	178	46.2	46.2	62.6
มากที่สุด	144	37.4	37.4	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## ตกแต่งรีสอร์ทที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ดึงดูดใจ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	65	16.9	16.9	16.9
มาก	202	52.5	52.5	69.4
มากที่สุด	118	30.6	30.6	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รีสอร์ทที่มีการดูแลเรื่องความสะอาด สุขอนามัย ทั้งสถานที่ สิ่งของ และบุคลากร

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	68	17.7	17.7	17.7
มาก	159	41.3	41.3	59.0
มากที่สุด	158	41.0	41.0	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

มารยาท การแต่งกาย Service mind ของพนักงาน

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	46	11.9	11.9	11.9
มาก	161	41.8	41.8	53.8
มากที่สุด	178	46.2	46.2	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ของที่พักและพื้นที่ท่องเที่ยว อย่างละเอียด

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	26	6.8	6.8	6.8
มาก	234	60.8	60.8	67.5
มากที่สุด	125	32.5	32.5	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ของที่พักและพื้นที่ท่องเที่ยว อย่างละเอียด

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	26	6.8	6.8	6.8
มาก	234	60.8	60.8	67.5
มากที่สุด	125	32.5	32.5	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้บริการเสริมพิเศษ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	43	11.2	11.2	11.2
มาก	242	62.9	62.9	74.0
มากที่สุด	100	26.0	26.0	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

บริการหลังการขาย

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	69	17.9	17.9	17.9
มาก	159	41.3	41.3	59.2
มากที่สุด	157	40.8	40.8	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่พักประเภทรีสอร์ท  
รีสอร์ทที่มีห้องพักที่สะอาด

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	46	11.9	11.9	11.9
มาก	263	68.3	68.3	80.3
มากที่สุด	76	19.7	19.7	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

รีสอร์ทที่มีจุดรถเพียงพอ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	41	10.6	10.6	10.6
มาก	198	51.4	51.4	62.1
มากที่สุด	146	37.9	37.9	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริเวณที่ต้อนรับส่วนหน้า (lobby) มีที่นั่ง เพียงพอ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	103	26.8	26.8	26.8
มาก	142	36.9	36.9	63.6
มากที่สุด	140	36.4	36.4	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกในการเดินทาง

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	42	10.9	10.9	10.9
มาก	225	58.4	58.4	69.4
มากที่สุด	118	30.6	30.6	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

พนักงานมีการทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	92	23.9	23.9	23.9
มาก	175	45.5	45.5	69.4
มากที่สุด	118	30.6	30.6	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับรีสอร์ทได้อย่างถูกต้อง

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
มาก	281	73.0	73.0	73.0
มากที่สุด	104	27.0	27.0	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่แจ้งไว้กับลูกค้า

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	92	23.9	23.9	23.9
มาก	175	45.5	45.5	69.4
มากที่สุด	118	30.6	30.6	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## เครื่องใช้ในที่พักอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	20	5.2	5.2	5.2
มาก	241	62.6	62.6	67.8
มากที่สุด	124	32.2	32.2	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## มีการให้บริการอย่างมืออาชีพ ตั้งแต่เริ่มเข้าใช้บริการ จนถึงสิ้นสุดการใช้บริการ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	65	16.9	16.9	16.9
มาก	221	57.4	57.4	74.3
มากที่สุด	99	25.7	25.7	100.0
Total	385	100.0	100.0	

## พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของลูกค้า

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	26	6.8	6.8	6.8
มาก	262	68.1	68.1	74.8
มากที่สุด	97	25.2	25.2	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	48	12.5	12.5	12.5
มาก	178	46.2	46.2	58.7
มากที่สุด	159	41.3	41.3	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	42	10.9	10.9	10.9
มาก	239	62.1	62.1	73.0
มากที่สุด	104	27.0	27.0	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการที่พักเป็นอย่างดี

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	72	18.7	18.7	18.7
มาก	198	51.4	51.4	70.1
มากที่สุด	115	29.9	29.9	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## มีการคิดราคาตามที่ได้ตกลงกันไว้ ก่อนที่จะเข้าพัก

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	22	5.7	5.7	5.7
มาก	300	77.9	77.9	83.6
มากที่สุด	63	16.4	16.4	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## พนักงานมีกิจกรรมรยาทและบุคลิกภาพที่ดี

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	68	17.7	17.7	17.7
มาก	220	57.1	57.1	74.8
มากที่สุด	97	25.2	25.2	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	68	17.7	17.7	17.7
มาก	218	56.6	56.6	74.3
มากที่สุด	99	25.7	25.7	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของพนักงาน

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	103	26.8	26.8	26.8
มาก	172	44.7	44.7	71.4
มากที่สุด	110	28.6	28.6	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้ผู้สนใจได้ทราบ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	42	10.9	10.9	10.9
มาก	241	62.6	62.6	73.5
มากที่สุด	102	26.5	26.5	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## พนักงานแสดงความเต็มใจในการให้บริการ

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	48	12.5	12.5	12.5
มาก	201	52.2	52.2	64.7
มากที่สุด	136	35.3	35.3	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกแก่ลูกค้า

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	31	8.1	8.1	8.1
มาก	275	71.4	71.4	79.5
มากที่สุด	79	20.5	20.5	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

## พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม

	ความถี่	ร้อยละ	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ปานกลาง	79	20.5	20.5	20.5
มาก	165	42.9	42.9	63.4
มากที่สุด	141	36.6	36.6	100.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการที่פקประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 บริเวณหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร (ผลการทดสอบสมมติฐาน)

	N	Correlation	Sig
คู่ที่ 1 คุณภาพการให้บริการกับด้านสถานที่	385	0.75	0.00*
คู่ที่ 2 คุณภาพการให้บริการกับด้านการให้บริการของแหล่งที่พัก	385	0.80	0.00*
คู่ที่ 3 คุณภาพการให้บริการกับด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ	385	0.91	0.00*
คู่ที่ 4 คุณภาพการให้บริการกับด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	385	0.92	0.00*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

\* $P < 0.05$

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - นามสกุล นางสาวชฎาพร ลอยละกุนันท์

วัน เดือน ปีเกิด วันอาทิตย์ ที่ 29 มีนาคม 2541

สถานที่เกิด โรงพยาบาลปะทิว จังหวัดชุมพร

สถานศึกษา กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา  
บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร  
ลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ที่อยู่ 119/6 หมู่ 6 ตำบลชุมโค อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

เบอร์โทรศัพท์ 095-2767819

E-mail Chadaphon\_2903@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2554 โรงเรียนปะทิววิทยา อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร  
สายวิทย์ – คณิต

พ.ศ.2560 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอม  
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้