



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กับโรงแรมที่ดำเนิน
ธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Satisfaction of the Customer Using Services from an Environmentally Friendly Hotel Compared with Non -
Environmentally Friendly Hotel in Prachuabkhirikhan Province

ทัศนีย์ สินธุพิจารณ์ และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์

Tassanee Sintupijarn and Thanyanan Worasesthaphong

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: tassanee.sint@rmutr.ac.th, than.wr@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

ในธุรกิจบริการการวัดความพึงพอใจของการบริการเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ ที่สามารถชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในการวัดความพึงพอใจมีองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้จากกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของอเมริกัน วัดระดับความพึงพอใจจากผู้บริการโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และผู้บริการโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งแนวคิดการวัดความพึงพอใจยังสามารถบอกถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการของโรงแรม ซึ่งผลที่ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริการประกอบด้วย มุมมองด้านคุณภาพการบริการ มุมมองคุณค่าการบริการ และภาพลักษณ์ของโรงแรม โดยภาพลักษณ์มีค่ามากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การให้บริการ, ความพึงพอใจ, ความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

Abstract

In the hospitality business, satisfaction index of service is at the heart of the business. That can point out the level of satisfaction in the services, there is an important component that makes the level of satisfaction of the users. Based on the conceptual framework of American Customer Satisfaction Index model the level of satisfaction from an environmentally friendly hotel and users of non - environmentally friendly hotel .The concept of satisfaction measurement can also tell the factors that affect the satisfaction of the hotel services. The results in factors that significantly affected services consist of perceive quality, perceived value and image of the hotel.

Keywords: Services, Environmentally friendly

บทนำ

ปัญหาภาวะโลกร้อนในปัจจุบันนี้ถือว่าเป็นปัญหาใหญ่ระดับโลกที่หลายหน่วยงานหรือบุคคลให้ความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบที่จะเกิดจากปัญหาภาวะโลกร้อน จากสถิติปีที่ร้อนที่สุด (ค.ศ. 1880 - 2016) พบว่าแนวโน้มโลกร้อนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเรื่องปัญหาภาวะโลกร้อนไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคลหรือธุรกิจก็เป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อนด้วยกันทั้งนั้น ดังนั้นมนุษย์เราจึงต้องมีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อน โดยเฉพาะธุรกิจต้องมีความตระหนักและมุ่งเน้นในการที่จะช่วยกันแก้ปัญหาภาวะโลกร้อน ในที่นี้จะกล่าวถึงธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีการขยายตัวมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นในประเทศไทยหรือในต่างประเทศ ซึ่งในประเทศไทยธุรกิจการท่องเที่ยวมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ ทำให้เกิด

ธุรกิจท่องเที่ยวประเภทโรงแรม และรีสอร์ทขึ้นมากมายในหลายพื้นที่ ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่ใช้ทรัพยากรค่อนข้างเยอะ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักต่าง ๆ ธุรกิจโรงแรม และรีสอร์ทควรต้องมีวิธีการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเป็นการช่วยกันลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและลดภาวะโลกร้อน ซึ่งมีหลายๆ ธุรกิจที่ให้ความสำคัญและดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเกี่ยวกับสถานที่ หรือการใช้วัสดุต่าง ๆ ที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และลดการใช้และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ในธุรกิจโรงแรมมีโครงการใบไม้เขียวที่เป็นหน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับการจัดการโรงแรมที่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

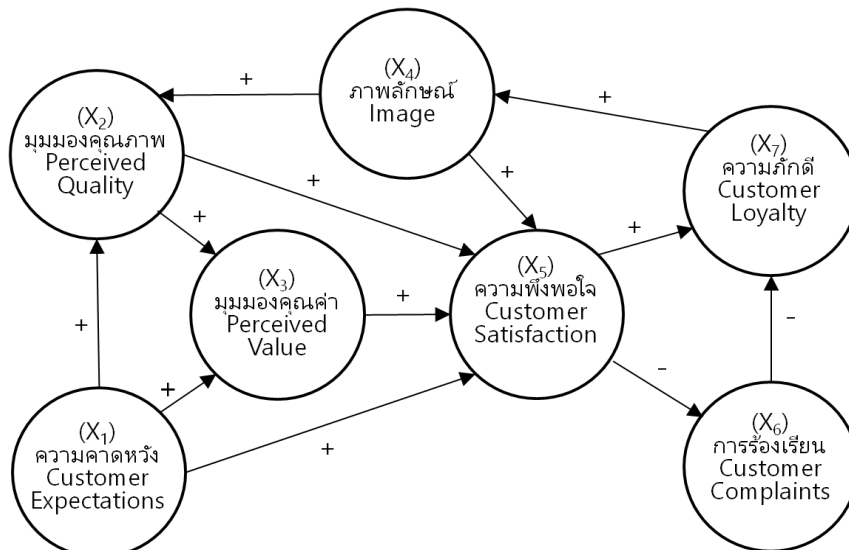
งานวิจัยนี้ มีขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตงานวิจัย

จากการวิจัยนี้ มีขอบเขตการศึกษาครอบคลุม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเข้าพักโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอัตราค่าห้องพักต่อครั้งต่ำกว่า 2,000 บาทต่อคืน และอัตราค่าห้องพักต่อครั้งสูงกว่า 2,000 บาทต่อคืน โดยแยกเป็นธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้ข้อมูลที่สำรวจจากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 434 ราย

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดการวิจัยจากกรอบแนวคิดการสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา “The American Customer Satisfaction index” (ACSI) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมว่าสามารถใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับมหภาค (Fornell et.Al.,1996, p7-18) ได้อธิบายไว้ว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Customer expectations) จะเป็นตัวกำหนดมุมมองคุณภาพของการบริการ (Perceived Quality) และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยัง มุมมองคุณค่าของการบริการ (Perceived Value) โดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยัง ความพึงพอใจโดยรวมของการบริการให้ลูกค้า (Customer Satisfaction Index).



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดของงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถกำหนดสมมุติฐานของงานวิจัยได้ดังนี้

H₁: ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีผลในทางบวกต่อมุมมองของคุณภาพผู้ใช้บริการ



H₂: ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่าของผู้ใช้บริการ

H₃: ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H₄: มุมมองคุณภาพของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่าของผู้ใช้บริการ

H₅: มุมมองคุณค่าผู้ใช้บริการเข้าพักโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ

H₆: มุมมองคุณภาพการบริการโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ

H₇: ภาพลักษณ์ต่อโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกผู้ใช้บริการโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ ผู้ใช้บริการโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งตามอัตราค่าห้องพักต่อครั้งของผู้ใช้บริการ ซึ่งแยกเป็นค่าห้องพักต่ำกว่า 2,000 บาทต่อคืน และอัตราค่าห้องพักต่อครั้งสูงกว่า 2,000 บาทต่อคืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 สะท้อนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 สอบถามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงแรม ส่วนที่ 3 ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรม แบ่งออกตามองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดการทำวิจัย ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) และ ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) โดยใช้วิธีวัดแบบ Likert Scale โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ 1-5 คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อนำไปประมวล แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ดังสมการต่อไปนี้

$$X_{1i} = \text{ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)} \quad (1)$$

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \epsilon_{2i} \quad (2)$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \epsilon_{3i} \quad (3)$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \epsilon_{4i} \quad (4)$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \epsilon_{5i} \quad (5)$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \epsilon_{6i} \quad (6)$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \epsilon_{7i} \quad (7)$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังต่อการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการโรงแรม คนที่ i

X_{2i} = มุมมองคุณภาพต่อการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการโรงแรม คนที่ i

X_{3i} = มุมมองคุณค่าต่อการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการโรงแรม คนที่ i



X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ต่อการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการโรงแรม คนที่ i

X_{5i} = ความพึงพอใจการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการโรงแรม คนที่ i

$f(\cdot)$ = ฟังก์ชันการแจกแจงแบบปกติเรียงลำดับ

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

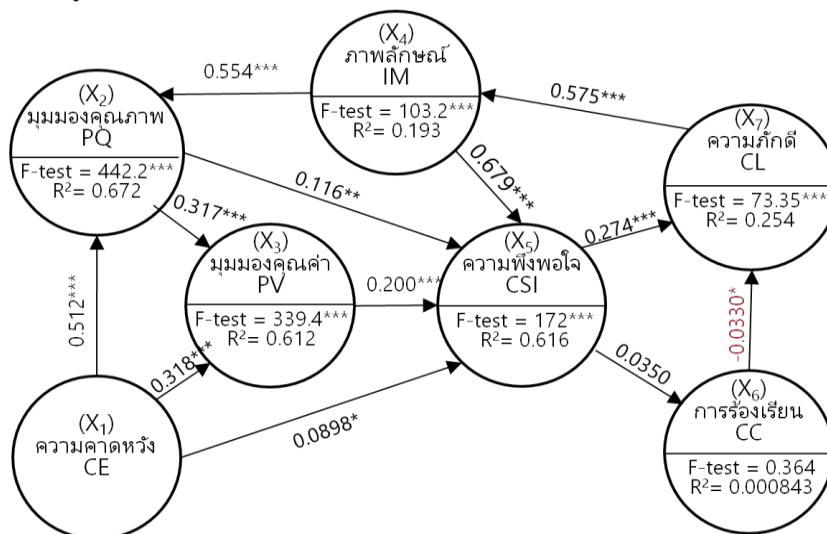
กลุ่มผู้ใช้บริการที่สำรวจได้จากผู้ใช้บริการโรงแรมทั้งหมด 2 ประเภท สามารถจำแนกออกมาได้ตามประเภทโรงแรม ได้ดังตารางที่ 1 ที่สะท้อนให้เห็นว่าโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและจ่ายค่าห้องพักต่อครั้งในอัตราที่สูงกว่า 2,000 บาท

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง แยกตามประเภทธุรกิจ และค่าห้องพักต่อครั้ง

ประเภท	โรงแรมที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	โรงแรมที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	รวม
อัตราค่าห้องพักต่อครั้งต่ำกว่า 2,000 บาท	104	33	137
อัตราค่าห้องพักต่อครั้งสูงกว่า 2,000 บาท	253	44	297
รวม	357	77	434

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าแบบจำลองการสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) มีความสอดคล้องกันในองค์ประกอบที่ 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) มุมมองต่อคุณภาพของการบริการ 3) มุมมองคุณค่าต่อการบริการ 4) มุมมองภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจต่อการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามทฤษฎีและวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กับโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ความคาดหวังในการบริการ มุมมองคุณค่าของบริการ มุมมองคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ต่อโรงแรม โดยที่ภาพลักษณ์มีค่ามากที่สุดและมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามรูปที่ 2



รูปที่ 2 แผนภาพแสดงผลการวิจัย

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 434 คน เป็นผู้ใช้บริการจ่ายค่าห้องพักต่อครั้งต่ำกว่า 2,000 บาทต่อคืน ประเภทธุรกิจโรงแรมที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 104 คน และประเภทโรงแรมที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 33 คน และผู้ใช้บริการจ่ายค่าห้องพักต่อครั้งสูงกว่า 2,000 บาทต่อคืน ประเภทโรงแรมที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 253 คน และประเภทโรงแรมที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 44 ซึ่งผลรวมของการตอบแบบสอบถามแยกเป็นประเภทธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจำนวน 357 คน และประเภทธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจำนวน 77 คน และผลการวิจัยยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 19-25 ปี กำลังศึกษาปริญญาตรี/จบปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็น นิสิต นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท

จากผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงแรมของงานวิจัยนี้ พบว่าความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่ 2-4 ครั้งต่อปี เข้าพักในแต่ละครั้งจะอยู่ที่ 2 คืน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยค่าห้องพักอยู่ที่อัตรา 2,000-3,000 บาทต่อคืน มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเพื่อการพักผ่อน เลือกที่จะจองผ่านเว็บไซต์ เช่น booking.com, agoda หากจะกล่าวถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยว ที่มีความคุ้นเคยกับโรงแรมสีเขียว และเล็งความสำคัญของการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม ประกอบด้วย ความคาดหวังในการบริการ มุมมองคุณภาพของการบริการ มุมมองคุณค่าของการบริการ และภาพลักษณ์ต่อโรงแรม โดยผู้ใช้บริการโรงแรมมีความพึงพอใจในความคาดหวังในการบริการมากที่สุดคือ การบริการที่ได้มาตรฐานมากที่สุด รองลงมาเป็นสภาพแวดล้อมของโรงแรม สวยงาม และสะอาด ในส่วนของมุมมองคุณภาพผู้ใช้บริการโรงแรมมีความพึงพอใจมากในเรื่องของการบริการที่รวดเร็วของพนักงาน รวมถึงพนักงานเข้าถึงลูกค้า และเอาใจใส่ลูกค้า ผลของมุมมองคุณค่าผู้ใช้บริการโรงแรมมีความพึงพอใจในด้านการบริการที่ได้รับคุ้มค่างานที่จ่ายไปมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านที่โรงแรมมีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ได้มาตรฐานเหมาะสม ด้านภาพลักษณ์ผู้ใช้บริการโรงแรมมีความพึงพอใจในด้านของความมั่นใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือโรงแรมมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ ซึ่งจากผลการวิจัยนี้หากต้องการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นในส่วนของคุณภาพลักษณะ และมุมมองคุณค่าของการบริการ

การอภิปรายผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านพฤติกรรมความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการเข้าพัก ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก ความคุ้นเคยกับโรงแรมสีเขียว และการเล็งเห็นความสำคัญของการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2558) ในงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ที่ผลการวิจัยพบว่าผลทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างมีผลในความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลจากการวิจัยงานวิจัยนี้พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมประกอบด้วย ความคาดหวังในการบริการ มุมมองคุณภาพในการบริการ มุมมองคุณค่าของการบริการ และภาพลักษณ์ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีวัดความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) และในความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพและความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กอบกุล จันทร์โคสิกา (2560) และ ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ (2560) ด้านความคาดหวังในการบริการ มุมมองคุณภาพในการบริการ และมุมมองคุณค่าของการบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะกับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จากผลการวิจัยหากธุรกิจต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต้องเพิ่มภาพลักษณ์ โดยการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงแรมสวยงาม สะอาด พนักงานให้บริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ราคาห้องพักมีความเหมาะสม ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป โรงแรมมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จึงควรรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการบริการและหากมีโอกาสก็ควรพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น นำการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาเป็นกลยุทธ์ทางการตลาด

ข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างมีข้อจำกัดในเรื่องของแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเองว่า โรงแรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือไม่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมแต่ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความของโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และไม่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อย่างชัดเจนทำให้ผลที่ได้เป็นที่เชื่อถือได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล ทำให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

บรรณานุกรม

- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Everitt Bryant, B. (1996). Growing the trust relationship [Electronic version]. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18. Cornell University, School of Hospitality Administration site.
- กอบกุล จันทรโคติกา, นพณา จุลโบล, ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ และณัฐดนัย อลินจิตพงษ์. (2560). ผลการดำเนินงานกับความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบจำลอง ACSI ของบริษัทในประเทศไทย. ใน National Research Alliance Dialogue on Corporate Governance 2017. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร. (2558). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร, ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว.
- ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์, กอบกุล จันทรโคติกา และชัชวาล แสงทองล้วน. (2560). ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารไทย ญี่ปุ่น และนานาชาติ. ในการประชุมเครือข่ายงานวิจัยสาขาการบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม ประจำปี พ.ศ. 2560 ThaiTIMA (Thailand Technology and Innovation Management Association). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์, วัลลภ อรุณธรรมนาค, กอบกุล จันทรโคติกา, ณัฐดนัย อลินจิตพงษ์, อุษณีย์ รัศมีวงษ์จันทร์ และจุมภฏ สนิททางกูร (2560). ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (*Satisfaction Index of Mobile Banking Customer*). ใน การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9 (The 9th Rajamangala University of Technology National Conference). กรุงเทพฯ : อิมแพคเมืองทองธานี.