



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นเมืองโบราณ พบหลักฐานทางโบราณคดี มีอายุไม่ต่ำกว่า 3,500 - 3,800 ปี โบราณวัตถุที่ขุดพบมีทั้งยุคหินใหม่ ยุคสัมฤทธิ์ ยุคเหล็ก และสืบทอดวัฒนธรรมต่อเนื่องมาตั้งแต่ สมัยสุวรรณภูมิ ฟูนัน อมราวดี ทวารวดี ศรีวิชัย สุพรรณบุรี เดิมมีชื่อ "ทวารวดีศรีสุพรรณภูมิ หรือ "พันธุมบุรี" ตั้งอยู่บนฝั่งแม่น้ำท่าจีน แถบ บริเวณตำบลรั้วใหญ่ไปจดตำบลพิหารแดง ต่อมาพระเจ้ากาแตได้ย้ายเมืองมาตั้งอยู่ที่ฝั่งขวาของแม่น้ำ แล้วโปรดให้มอญน้อยไปสร้างวัดสนามชัย และบูรณะวัดป่าเลไลยก์ ชักชวนให้ข้าราชการจำนวน 2000 คนบวช จึงขนานนามเมืองใหม่ว่า "เมืองสองพันบุรี" ครั้นถึงสมัยพระเจ้าอู่ทอง ได้สร้างเมืองมาทางฝั่งใต้ หรือทางตะวันตกของแม่น้ำท่าจีน ชื่อ เมืองเรียกว่า "อู่ทอง" จวบจนสมัยขุนหลวงพะงั่ว เมืองจึงถูกเรียกว่าชื่อว่า "สุพรรณบุรี" นับแต่นั้นมา (จังหวัดสุพรรณบุรี. 2552 : เว็บไซต์)

ในสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี เมืองสุพรรณบุรี เป็นเมืองหน้าด่านและเป็นเมืองอู่ข้าวอู่น้ำที่สำคัญ ต้องผ่านศึกสงครามหลายต่อหลายครั้ง สภาพเมือง ตลอดจนประวัติศาสตร์ โบราณสถาน ถูกทำลาย ปรีกหักพัง จนกระทั่งถึงสมัยรัตนโกสินทร์ เมือง สุพรรณได้ฟื้นตัว และตั้งอยู่บนฝั่งตะวันออกของแม่น้ำท่าจีน (ลำน้ำสุพรรณ) มาจนตราบทุกวันนี้

ความสำคัญของสุพรรณบุรี ในด้านประวัติศาสตร์ การกอบกู้เอกราชไทยในสมัยกรุงศรีอยุธยา ได้แก่วัยชชะ แห่งสงครามยุทธหัตถีที่สมเด็จพระนเรศวรมหาราช ทรงมีชัยชนะเหนือพระมหาอุปราชา สมรภูมิดอนเจดีย์ เป็นมหาวีรกรรมคชยุทธอันยิ่งใหญ่ที่ได้ถูกจารึกไว้ และมีการจัดงานเพื่อเฉลิมฉลองอย่างยิ่งใหญ่ทุกปีเพื่อเป็นการเทิดพระเกียรติ ในด้านวรรณคดี เป็นเมืองต้นกำเนิดแห่งตำนาน "ขุนช้างขุนแผน" วรรณคดี ไทยเรื่องราวและสถานที่ที่ปรากฏตามท้องเรื่องยังคงมีให้เห็นในปัจจุบัน อาทิบ้านรั้วใหญ่ วัดเขาใหญ่ ท่าสิบเบี้ย ไร่ฝ้าย วัดป่าเลไลยก์ วัดแค อำเภออู่ทอง และอำเภอศรีประจันต์ เป็นต้น

สุพรรณบุรี ดินแดนแห่งความอุดมสมบูรณ์บนพื้นที่ ราบภาคกลางสืบสานความเจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่ อดีต เมื่อ พ.ศ. 1420 จากนามเดิม เมืองพันธุมบุรี ในยุคทวารวดีตามหลักฐานทางโบราณคดี ได้จารึก ชื่อไว้ในพงศาวดารเหนือและนาม "สุพรรณภูมิ"ปรากฏในศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหงมหาราชระบุว่าป็นนครรัฐที่มีความสำคัญมาก่อนกรุงศรีอยุธยา เมื่อมีการสถาปนากรุงศรีอยุธยา เมืองสุพรรณบุรี จึงจัดอยู่ในฐานะเมืองลูกหลวง ซึ่งเป็นเมืองอู่ข้าวอู่น้ำที่สำคัญอีกด้วย

สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรีที่มีชื่อเสียง มีดังนี้

1. สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประกอบด้วย อุทยานมัจฉาวัดพระนอน สวนนกท่าเสด็จ บึงฉวาก เขื่อนกระเสียว อุทยานแห่งชาติพุเตย และสวนเฉลิมภัทรราชินี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

2. สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ พระบรมราชานุสรณ์ดอนเจดีย์ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อุทอง กำแพงและคูเมืองสุพรรณบุรี

3. สถานที่ท่องเที่ยวทางศาสนสถาน ศาลเจ้าพ่อหลักเมืองสุพรรณบุรีและพิพิธภัณฑสถานลูกหลานพันธุ่มังกร วัดป่าเลไลยก์ วัดพระศรีรัตนมหาธาตุ วัดพระรูปและพระพุทธรูปไม้ วัดแค วัดหน่อพุทธางกูร วัดไร่โรงวัว และวัดเขาดิสถัก

4. สถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม โรงละครแห่งชาติภาคตะวันตกสุพรรณบุรี พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสุพรรณบุรี พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติชวาโนไทย หมู่บ้านอนุรักษ์ควายไทย ศูนย์ของดีเมืองสุพรรณ หรือ ศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าของดีเมืองสุพรรณบุรี

จากการที่จังหวัดสุพรรณบุรีมีสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่ง จึงทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมขยายตัวและเติบโตอย่างรวดเร็ว อนึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและทำรายได้ให้กับจังหวัดในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการเดินทางท่องเที่ยวหรือเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่น ทำธุรกิจประชุมสัมมนา พักแรม นอกจากนี้ยังมีผลประโยชน์อื่นที่เกี่ยวข้องตามมา ได้แก่ การจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม การจัดเลี้ยง ความบันเทิงและการจัดการประชุมสัมมนาจึงนับได้ว่าธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งที่อำนวยความสะดวกสบายและการบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยวและก่อให้เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้ของชุมชน จากจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นจำนวนมาก ทำให้มีแหล่งที่พักหลายระดับโดยเฉพาะ โรงแรมขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสุพรรณบุรีและมีการตกแต่งที่หรูหรา มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายอย่างเพียงพอและบริการที่ดีเยี่ยม จำนวนทั้งสิ้น 2 โรงแรม คือ โรงแรมคุ้มสุพรรณและโรงแรมศรีอุทอง แกรนด์ (ไทยทัวร์. 2552 : เว็บไซท์)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการดำเนินการขนาดใหญ่ ใช้แรงงานและทุนมากในการดำเนินการ เป็นธุรกิจที่มีระบบการบริหารงานที่ดี มีแบบแผน รวมทั้งระบบการควบคุมมาตรฐานที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ธุรกิจโรงแรมนับเป็นธุรกิจที่ต้องมีการบริหารจัดการให้เป็นระบบไม่ว่าจะเป็น โครงสร้างการองค์กรของโรงแรม การแบ่งส่วนบริหารของงานบริการ ทั้งงานบริการส่วนหน้า งานบริการส่วนหลัง และการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ฉะนั้นธุรกิจโรงแรมจึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยเฉพาะการบริการให้เกิดความพึงพอใจ คือเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจสิ่งที่ได้รับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับการบริหารงานโรงแรม โดยใช้ระบบส่วนประสมทางการตลาดซึ่งได้แก่ การบริการ ราคา ทำเลที่ตั้ง และการส่งเสริมการตลาด เข้ามาจัดการบริหาร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา³

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจใช้ประกอบในการวางแผนในการพัฒนาและดำเนินงาน ตลอดจนการบริหารจัดการ หรือปรับปรุงธุรกิจโรงแรมให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
6. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมของลูกค้า
7. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี
8. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

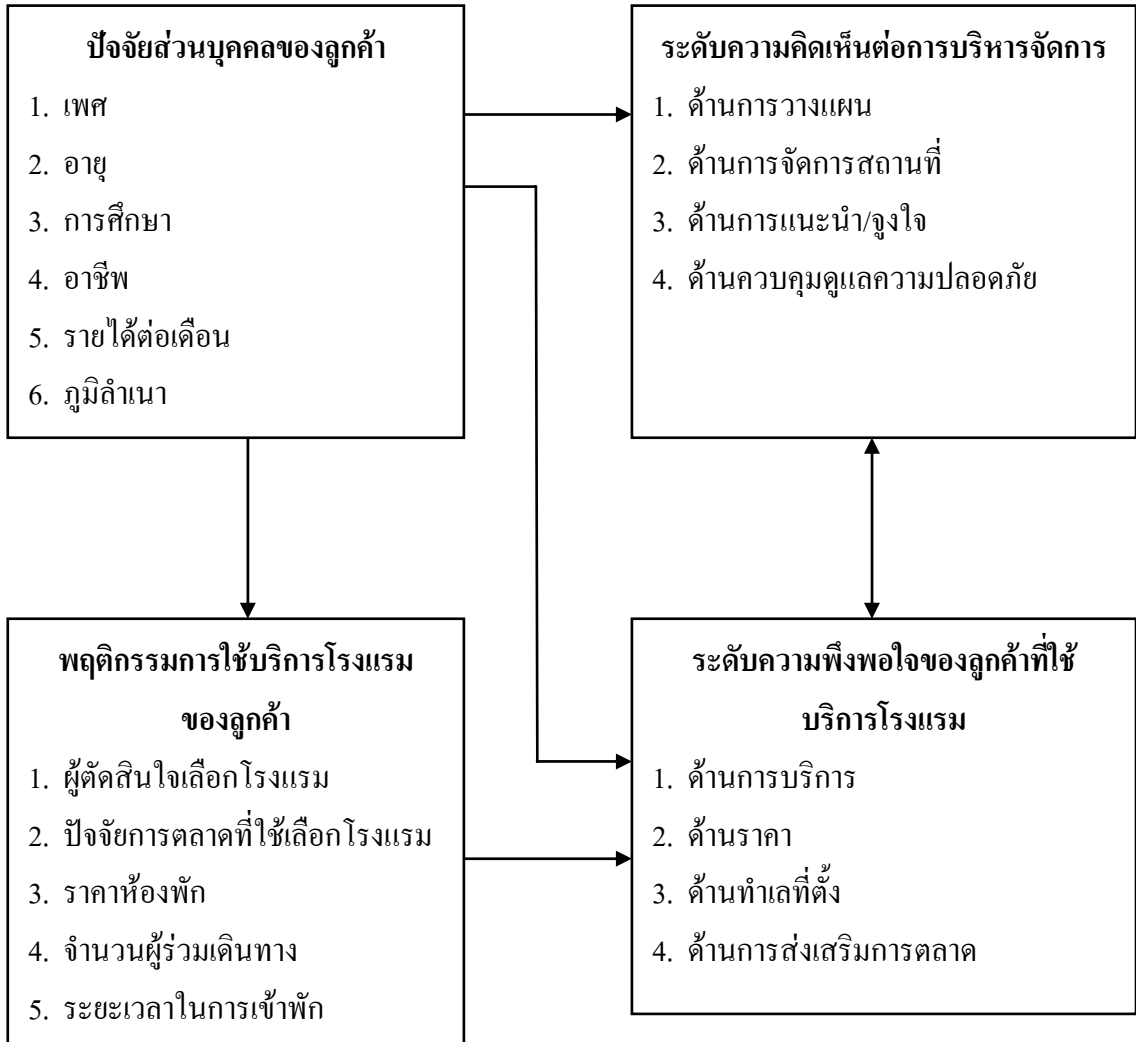
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ากรอบแนวคิดให้เห็นถึงกระบวนการเชื่อมโยงเกี่ยวกับพฤติกรรมและมาตรฐานความพึงพอใจของทิวฟิน และแมคคอร์มิก ลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยแสดงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5

3. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมของลูกค้าต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี
5. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือลูกค้าของโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยประกอบด้วย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ภูมิถิ่นเนา และ 2) พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ผู้ตัดสินใจเลือกโรงแรม ปัจจัยการตลาดที่ใช้เลือกโรงแรม ราคาห้องพัก จำนวนผู้ร่วมเดินทาง และระยะเวลาในการเข้าพัก
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดการสถานที่ ด้านการแนะนำ/จูงใจ และด้านควบคุมดูแลความปลอดภัย และ 2) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านการส่งเสริมการตลาด
3. ขอบเขตด้านสถานที่ คือ โรงแรมคุ้มสุพรรณและโรงแรมศรีอุทองแกรนด์ ตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2553 เป็นระยะเวลา 4 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี
3. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁶

4. เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริหารโรงแรมได้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการ

5. สามารถกำหนดกลยุทธ์การตลาดในการบริหารงานบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

6. นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจใช้ประกอบการในการวางแผนในการพัฒนาและดำเนินงาน ตลอดจนการบริหารจัดการ หรือปรับปรุงธุรกิจโรงแรมให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ลูกค้า หมายถึง ผู้เข้ามาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี

โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี หมายถึง โรงแรมคุ้มสุพรรณและโรงแรมศรีอุทองแกรนด์ ตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ภูมิลำเนา

ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการโรงแรม หมายถึง ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ผู้ตัดสินใจเลือกโรงแรม ปัจจัยการตลาดที่ใช้เลือกโรงแรม ราคาห้องพัก จำนวนผู้ร่วมเดินทาง และระยะเวลาในการเข้าพัก

ผู้ตัดสินใจเลือกโรงแรม หมายถึง ผู้มีส่วนตัดสินใจพักที่โรงแรม เช่น ตัวเอง ญาติ/เพื่อน ในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ร่วมเดินทาง บริษัทจัดหาให้ บริษัทการท่องเที่ยว

ปัจจัยการตลาดที่ใช้เลือกโรงแรม หมายถึง ปัจจัยที่มีผลให้ตัดสินใจใช้บริการโรงแรม เช่น การบริการ ทำเลที่ตั้งของโรงแรม ราคาค่าบริการ และการส่งเสริมการตลาด

ราคาห้องพัก หมายถึง ราคาห้องพักของโรงแรมที่พักในจังหวัดสุพรรณบุรีต่อครั้ง

จำนวนผู้ร่วมเดินทาง หมายถึง จำนวนของผู้ร่วมพักในโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีต่อครั้ง

ระยะเวลาในการเข้าพัก หมายถึง ระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีต่อครั้ง

ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดการสถานที่ ด้านการแนะนำ/จูงใจ และด้านควบคุมดูแลความปลอดภัย

ด้านการวางแผน หมายถึง ผู้บริหารโรงแรมรับฟังคำแนะนำจากลูกค้า ผู้บริหารโรงแรมให้ความสนใจกับปัญหาและความต้องการของลูกค้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ด้านการจัดการสถานที่ หมายถึง โรงแรมมีความสะอาด พนักงานมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำลูกค้าได้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และการบริการที่ดี

ด้านการแนะนำ/จูงใจ หมายถึง ชื่อเสียงของโรงแรมเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย สถานที่ภายในโรงแรมสวยงามดึงดูดใจ

ด้านควบคุมดูแลความปลอดภัย หมายถึง มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย

ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการบริการ หมายถึง พนักงานมีกริยามารยาทในการให้บริการเป็นอย่างดี ให้บริการที่รวดเร็วทันใจ ให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน บริการรถรับ – ส่ง

ด้านราคา หมายถึง ห้องพักรับมีหลายระดับราคา อัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับการบริการ แสดงราคาห้องพักชัดเจน การลดราคา / ให้ราคาพิเศษ

ด้านทำเลที่ตั้ง หมายถึง สถานที่ตั้งโรงแรมค้นหาได้ง่ายตั้งอยู่ในย่านธุรกิจศูนย์การค้า สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และปลอดภัยใกล้สถานที่ท่องเที่ยว

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง ใช้ข้อความที่ดึงดูดใจน่าสนใจ ชัดเจน และเข้าใจง่าย ในการโฆษณา มีการจัดรายการพิเศษเช่น เทศกาลอาหาร