

Factors affecting customer satisfaction in Dalaa Pool Villa Resort

Pongtakorn Pitisuk and Kotchaporn Chuenchan

Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University

Corresponding author: E-mail address: bankdalaa@gmail.com

Received: 14-05-2026, Revised: 27-05-2026, Accepted: 01-06-2026

Abstract

The purpose of this research was to examine the factors affecting guest satisfaction with the service quality at Hotel Dalaa Pool Villa Resort in Phuket Province. This study employed a qualitative research approach, using the SERVQUAL framework for data analysis, which comprises five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research utilized in-depth interviews with six groups of Thai and foreign guests, totalling 12 participants, selected through purposive sampling. A semi-structured interview was used as the research instrument, and the collected data were analyzed through content analysis and thematic analysis.

The findings revealed that the factors affecting guest satisfaction with the service quality of Hotel Dalaa Pool Villa Resort, Phuket Province, were related to all five dimensions of service quality, as defined by the SERVQUAL concept. Most guests emphasized the importance of tangibles, including the cleanliness of guest rooms, swimming pools, facilities, and the overall atmosphere of the accommodation, which are physical aspects that guests can directly perceive. In terms of reliability, guests expected the actual accommodation to be consistent with the information and photographs presented through online platforms. In addition, responsiveness was considered an important factor, particularly the promptness of staff in providing assistance and solving problems during guests' stays. Regarding assurance, guests valued safety, privacy, and confidence during their stay, especially the Digital Door Lock system and staff support. Regarding empathy, most guests appreciated the politeness, friendliness, and attentiveness of the staff, which positively influenced their overall impressions and their intention to revisit the resort in the future. However, some guests suggested improvements to internet connectivity, hot water systems, and lighting along walkways at night to enhance convenience and safety during their stay. The study concluded that service quality is an important factor influencing guest satisfaction, especially in pool villa and resort businesses that focus on privacy and relaxation. Therefore, accommodation operators should continually improve service quality and guest care to create positive experiences and increase the likelihood of repeat visits.

Keywords: Service Quality, Guest Satisfaction, SERVQUAL, Pool Villa, Phuket Province

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่เข้าพักโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort

พงศ์ธกร ปิตสุข และ กชพร ชื่นจันทร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ประพันธ์บรรณกิจ, ติดต่ออีเมล: bankdalaa@gmail.com

วันที่รับบทความ: 14-05-2569, วันที่แก้ไขบทความ: 27-05-2569, วันที่ตอบรับบทความ: 01-06-2569

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต โดยใช้แนวคิด SERVQUAL เป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านความเอาใจใส่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เข้าพักชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 6 กลุ่ม รวมทั้งหมด 12 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและวิเคราะห์เชิงประเด็น

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านตามแนวคิด SERVQUAL โดยผู้เข้าพักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสะดวกของห้องพัก สะระบายน้ำ สิ่งอำนวยความสะดวก และบรรยากาศโดยรวมของที่พักที่สามารถมองเห็นและสัมผัสได้จริง ขณะเดียวกัน ผู้เข้าพักยังให้ความสำคัญกับด้านความน่าเชื่อถือ โดยคาดหวังให้สถานที่จริงมีความสอดคล้องกับข้อมูลและรูปภาพที่เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ ด้านการตอบสนองถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญ โดยเฉพาะความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือและการแก้ไขปัญหาระหว่างการเข้าพัก ส่วนด้านความไว้วางใจ ผู้เข้าพักให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว และความมั่นใจในการเข้าพัก เช่น ระบบ Digital Door Lock และการดูแลของพนักงาน ขณะที่ด้านความเอาใจใส่ ผู้เข้าพักส่วนใหญ่มองว่า ความสุภาพ ความเป็นกันเอง และการดูแลอย่างใกล้ชิดของพนักงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความประทับใจและส่งผลต่อความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าพักบางส่วนได้เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงด้านอินเทอร์เน็ต ระบบน้ำอุ่น และแสงสว่างบริเวณทางเดินในช่วงเวลากลางคืน เพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและความปลอดภัยระหว่างการเข้าพัก จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า คุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพัก โดยเฉพาะในธุรกิจพูลวิลล่าและรีสอร์ทที่เน้นความเป็นส่วนตัวและประสบการณ์การพักผ่อน ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดูแลผู้เข้าพักอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความประทับใจและเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจของผู้เข้าพัก, SERVQUAL, พูลวิลล่า, จังหวัดภูเก็ต

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสำคัญที่มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นจังหวัดท่องเที่ยวสำคัญที่ได้รับความนิยมจากทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่โดดเด่น ทั้งชายหาด ทะเล วัฒนธรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ส่งผลให้ธุรกิจที่พักในจังหวัดภูเก็ตมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2567) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2567)

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธุรกิจที่พักประเภทพูลวิลล่าและรีสอร์ทได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการความเป็นส่วนตัว ความเงียบสงบ และประสบการณ์การพักผ่อนที่แตกต่างจากโรงแรมทั่วไป ส่งผลให้ผู้ประกอบการที่พักต้องมีการแข่งขันทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศ การบริการ และประสบการณ์โดยรวมของผู้เข้าพัก เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้าพัก นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวในปัจจุบันยังให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ความสะอาด ความปลอดภัย ความรวดเร็วในการตอบสนอง รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก และการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566) (กรมการท่องเที่ยว, 2567)

จากบริบทดังกล่าว คุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพัก รวมถึงพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน เนื่องจากผู้เข้าพักไม่ได้พิจารณาเพียงด้านราคาเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับประสบการณ์ระหว่างการเข้าพัก ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย การตอบสนองของพนักงาน และความรู้สึกที่ได้รับจากการบริการอีกด้วย อีกทั้งพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันยังมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับรีวิวออนไลน์ ความน่าเชื่อถือของที่พัก และคุณภาพของประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการเข้าพักมากยิ่งขึ้น (กรมการท่องเที่ยว, 2567) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2567)

นอกจากนี้ พฤติกรรมและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไป โดยผู้เข้าพักให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว ความเงียบสงบ ความปลอดภัย และคุณภาพการบริการมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในที่พักประเภทพูลวิลล่าและรีสอร์ทขนาดเล็ก ซึ่งแตกต่างจากรูปแบบการให้บริการของโรงแรมทั่วไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่ายังมีช่องว่างของการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของที่พักประเภทดังกล่าวในจังหวัดภูเก็ต (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2567)

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พัก มักมุ่งศึกษาในกลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่หรือธุรกิจโรงแรมทั่วไป ขณะที่การศึกษาด้านคุณภาพการบริการของที่พักประเภทพูลวิลล่าและรีสอร์ทขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตยังมีจำนวนไม่มาก โดยเฉพาะการศึกษาในบริบทของผู้เข้าพักที่มีความหลากหลายทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงการศึกษาเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นประสบการณ์และความคิดเห็นเชิงลึกของผู้เข้าพักโดยตรงยังพบได้ค่อนข้างจำกัด (ณัฐพร แก้วมณี, 2564) (พิมพ์ชนก วัฒนกิจ, 2565)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต เพื่อให้เข้าใจความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้เข้าพักในบริบทของที่พักประเภทพูลวิลล่าและรีสอร์ทขนาดเล็กได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าพักต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่เข้าพักในโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตกรณีศึกษา Dalaa Pool Villa Resort
2. เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้เข้าพัก

คำถามการวิจัย

1. มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่เข้าพักในโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต
2. แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้เข้าพักควรเป็นอย่างไร

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาค้นคว้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายผลการศึกษา โดยมุ่งศึกษาประเด็นด้านคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้เข้าพัก และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักและการบริการ

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่า คุณภาพการบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการก่อนใช้บริการกับ

ประสบการณ์ที่ได้รับจริงหลังการใช้บริการ หากผู้ใช้บริการได้รับบริการตรงหรือสูงกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจต่อธุรกิจบริการ โดยแนวคิดดังกล่าวถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการศึกษาคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักและการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

Kotler และ Keller (2016) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นหลังจากผู้บริโภคได้รับสินค้าและบริการ หากผลลัพธ์ที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากผลลัพธ์ต่ำกว่าความคาดหวัง อาจส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการตัดสินใจกลับมาใช้บริการในอนาคต ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้เข้าพักจึงถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของธุรกิจที่พักและธุรกิจบริการ

Middleton และ Clarke (2012) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวว่า นักท่องเที่ยวในปัจจุบันให้ความสำคัญกับประสบการณ์โดยรวมระหว่างการเดินทางและการเข้าพักมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความเป็นส่วนตัว และคุณภาพการบริการ อีกทั้งยังมีแนวโน้มใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรายอื่นประกอบการตัดสินใจเลือกที่พักมากขึ้น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลต่อการแข่งขันของธุรกิจที่พักในปัจจุบันอย่างชัดเจน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) มาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมในการศึกษาคุณภาพการบริการในธุรกิจบริการและธุรกิจที่พัก โดยแนวคิด SERVQUAL ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้าพักสามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้โดยตรง เช่น ความสะดวกของห้องพัก ความสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมของที่พัก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความประทับใจแรกให้แก่ผู้เข้าพัก โดยจากผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าพักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะดวก ความเงียบสงบ และความเป็นส่วนตัวของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort เนื่องจากช่วยสร้างความรู้สึกผ่อนคลายและสะดวกสบายระหว่างการเข้าพัก

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของที่พักในการให้บริการได้ตรงตามที่แจ้งไว้ เช่น ความตรงกันระหว่างรูปภาพกับสถานที่จริง ความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงการได้รับบริการตามที่ผู้เข้าพักคาดหวังไว้ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าพักส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า โรงแรม Dalaa Pool Villa Resort มี

บรรยากาศและการบริการใกล้เคียงกับข้อมูลที่ประกาศไว้บนช่องทางออนไลน์ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อที่พักและส่งผลการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถาม และการช่วยเหลือผู้เข้าพักเมื่อเกิดปัญหา โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าพักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการตอบข้อความและการแก้ไขปัญหาของพนักงาน โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดปัญหาระหว่างการเข้าพัก เช่น ปัญหาอินเทอร์เน็ต น้ำอุ่น หรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ซึ่งหากพนักงานสามารถตอบสนองและช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว จะช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้เข้าพักได้

ด้านความไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง ความปลอดภัย ความเชื่อมั่น และความมั่นใจที่ผู้เข้าพักมีต่อที่พักและพนักงาน ซึ่งรวมถึงความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าพักส่วนใหญ่มองว่า ระบบ Digital Door Lock ความเงียบสงบ และการดูแลของพนักงาน ช่วยสร้างความรู้สึกปลอดภัยและความมั่นใจระหว่างเข้าพัก โดยเฉพาะในกลุ่มครอบครัวและนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้เข้าพักอย่างใกล้ชิด ความเป็นกันเอง และความเข้าใจในความต้องการของผู้เข้าพักแต่ละคน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าพักให้ความสำคัญกับการบริการของพนักงานที่มีความสุภาพ เป็นมิตร และพร้อมช่วยเหลืออยู่เสมอ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ช่วยสร้างความประทับใจและทำให้ผู้เข้าพักรู้สึกอบอุ่นใจระหว่างเข้าพัก

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้เข้าพัก ซึ่งพบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกันว่า คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะด้านความสะอาด ความรวดเร็วในการให้บริการ ความปลอดภัย และความเอาใจใส่ของพนักงาน ซึ่งล้วนส่งผลต่อความประทับใจ การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อของผู้เข้าพักในอนาคต

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำแนวคิด SERVQUAL มาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต และเพื่อให้ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของที่พักให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าพักได้อย่างเหมาะสมต่อไป

งานวิจัยในช่วงหลังยังคงยืนยันว่า คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้เข้าพัก โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมและที่พักที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับประสบการณ์โดยรวม ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าพักอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ยังมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในปัจจุบันอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้เข้าพัก และธุรกิจที่พัก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายผลการศึกษา ซึ่งพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกันว่า คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อของผู้เข้าพักในอนาคต

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ผู้พัฒนาแนวคิด SERVQUAL ได้อธิบายว่า คุณภาพการบริการสามารถประเมินได้จาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) โดยทั้ง 5 ด้านนี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในธุรกิจบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและที่พักที่ผู้เข้าพักให้ความสำคัญกับประสบการณ์ระหว่างการเข้าพัก

Kotler (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนใช้บริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจริงหลังการใช้บริการ หากผลลัพธ์ที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับบริบทของธุรกิจที่พักและการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

จากการศึกษางานวิจัยของ กชกร จันทรสม (2562) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านความสะอาด ความปลอดภัย ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นมิตรของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพัก ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพการบริการในด้านความสะอาด ความปลอดภัย ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นมิตรของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้าพัก ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวทางการศึกษาครั้งนี้ และอาจส่งผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

ขณะเดียวกัน งานวิจัยของ ณัฐพร แก้วมณี (2564) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกเข้าพักพูลวิลล่า พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว บรรยากาศที่เงียบสงบ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พัก และคุณภาพการบริการของพนักงาน โดยเฉพาะการตอบสนองต่อปัญหาและการให้ความช่วยเหลือระหว่างการเข้าพัก ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ความเป็นส่วนตัว บรรยากาศของที่พัก และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าพัก เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีในการเข้าพัก ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าที่พบว่า ผู้เข้าพักให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวและการดูแลจากพนักงานของโรงแรมเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ งานวิจัยของ สุพัตรา จิตต์ดี (2563) ยังพบว่า ความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการเข้าพัก เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้เข้าพัก แม้ว่าปัญหาบางอย่างอาจเกิดขึ้นได้ในกระบวนการให้บริการ แต่หากพนักงานสามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม จะช่วยสร้างความประทับใจและเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เข้าพักได้

นอกจากนี้ งานวิจัยของ พิมพ์ชนก วัฒนกิจ (2565) ยังพบว่า ความเอาใจใส่และความเป็นกันเองของพนักงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความประทับใจของผู้เข้าพักอย่างชัดเจน เนื่องจากผู้เข้าพักมักจดจำประสบการณ์ด้านการบริการและการดูแลจากพนักงาน มากกว่าสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะในธุรกิจที่พักขนาดเล็กและพูลวิลล่าที่ผู้เข้าพักคาดหวังการบริการที่ใกล้ชิดและเป็นกันเองมากกว่าโรงแรมขนาดใหญ่

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่า แนวคิดด้านคุณภาพการบริการและแนวคิด SERVQUAL มีความเหมาะสมในการนำมาใช้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต เนื่องจากผลการศึกษาจากงานวิจัยต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับบริบทของธุรกิจพูลวิลล่าและพฤติกรรมของผู้เข้าพักในปัจจุบัน ทั้งในด้านความสะอาด ความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเอาใจใส่ของพนักงาน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้เข้าพักโดยรวม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาความ

คิดเห็น ประสพการณ์ และความรู้สึกของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้สามารถเข้าใจพฤติกรรม ความคาดหวัง และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักได้อย่างละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งแนวทางดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพด้านธุรกิจโรงแรมและการบริการที่มุ่งศึกษาประสบการณ์และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยตรง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลที่เคยเข้าพักจริงที่โรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การเข้าพักและคุณภาพการบริการได้ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วยทั้งผู้เข้าพักชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมจำนวนทั้งหมด 6 กลุ่ม ซึ่งมีทั้งกลุ่มครอบครัว กลุ่มคู่รัก และกลุ่มเพื่อน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความหลากหลายและครอบคลุมมุมมองของผู้เข้าพักในหลายลักษณะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ โดยใช้แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry เป็นกรอบในการกำหนดประเด็นคำถามสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจริยธรรมในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ขอความยินยอมจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งชี้แจงว่าข้อมูลทั้งหมดจะถูกใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษาเท่านั้น และจะไม่มี การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและเป็น ธรรมชาติมากที่สุด

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ เข้าพักจำนวน 6 กลุ่ม รวมทั้งหมด 12 คน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เข้าพักของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยสามารถจำแนกความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 กลุ่ม ออกเป็น 5 ประเด็นหลัก ตามแนวคิด SERVQUAL โดยในแต่ละประเด็นสามารถแบ่งกลุ่มความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลตามลักษณะมุมมองที่สอดคล้องกันได้ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 สิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับความสะอาด บรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมของที่พัก โดยสามารถจำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศ ความสะอาด และความเป็นส่วนตัวของที่พัก ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 1, 2, 3 และ 6 ซึ่งมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort มีบรรยากาศเงียบสงบ มีความสะอาด และเหมาะแก่การพักผ่อน โดยเฉพาะด้านความเป็นส่วนตัวและความรู้สึกผ่อนคลายระหว่างการเข้าพัก

ผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 6 กล่าวว่า

“สถานที่มีความสะอาด และบรรยากาศค่อนข้างเงียบสงบ ทำให้รู้สึกผ่อนคลายระหว่างการเข้าพักค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความสะอาดและสภาพแวดล้อมของที่พักเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความประทับใจและส่งผลต่อความรู้สึกสบายใจของผู้เข้าพักได้อย่างชัดเจน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่มองว่าสิ่งอำนวยความสะดวกบางส่วนยังควรได้รับการปรับปรุง ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 4 และ 5 ซึ่งมีความคิดเห็นว่า แม้ภาพรวมของที่พักจะอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่ยังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ระบบแสงสว่าง สัญญาณอินเทอร์เน็ต และระบบน้ำอุ่นภายในห้องพัก

ผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 5 กล่าวว่า

“ในบางช่วงเวลาสัญญาณอินเทอร์เน็ตค่อนข้างช้า และพบปัญหาเกี่ยวกับระบบน้ำภายในห้องพักค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้สะท้อนให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกบางประการยังส่งผลต่อประสบการณ์และความสะดวกสบายระหว่างการเข้าพักของผู้เข้าพักบางกลุ่ม

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรมไม่ได้ส่งผลเพียงด้านความสะอาดหรือความสวยงามของสถานที่เท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อความรู้สึกผ่อนคลาย ความสบายใจ และประสบการณ์โดยรวมของผู้เข้าพักอีกด้วย

ประเด็นที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับความตรงไปตรงมาของที่พัก โดยเฉพาะความสอดคล้องระหว่างข้อมูลออนไลน์กับสถานที่จริง ซึ่งสามารถจำแนกความคิดเห็นออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่มองว่าสถานที่จริงมีความใกล้เคียงกับข้อมูลและรูปภาพออนไลน์ ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 1, 3 และ 6 ซึ่งมีความคิดเห็นว่า สถานที่จริงของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort มีความใกล้เคียงกับรูปภาพและรายละเอียดที่เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์

ผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 6 กล่าวว่า

“สถานที่จริงมีความใกล้เคียงกับรูปภาพที่เห็นจากอินเทอร์เน็ตค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความตรงกันระหว่างข้อมูลออนไลน์กับสถานที่จริงช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าพักก่อนตัดสินใจเข้าพัก

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่มองว่าความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 2 และ 5 ซึ่งมีความคิดเห็นว่า หากผู้เข้าพักรู้สึกว่าคุณภาพของที่พักไม่ตรงกับความเป็นจริง อาจส่งผลต่อความรู้สึกเชิงลบและลดโอกาสในการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 5 กล่าวว่า

“หากข้อมูลของที่พักไม่ตรงกับความเป็นจริง อาจทำให้ผู้เข้าพักไม่ต้องการกลับมาใช้บริการอีกค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความน่าเชื่อถือของที่พักมีผลต่อภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้เข้าพัก

กลุ่มที่ 3 กลุ่มที่ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูลก่อนการตัดสินใจเข้าพัก ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 4 ซึ่งมีความคิดเห็นว่า ผู้เข้าพักส่วนใหญ่มักศึกษาข้อมูลของที่พักผ่านช่องทางออนไลน์ก่อนตัดสินใจ ดังนั้นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 4 กล่าวว่า

“ปัจจุบันผู้เข้าพักส่วนใหญ่มักตัดสินใจจากข้อมูลออนไลน์ก่อนเข้าพักค่ะ”

จากผลการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือของที่พักรถเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้เข้าพัก

ประเด็นที่ 3 การตอบสนอง (Responsiveness)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการตอบคำถามและการช่วยเหลือของพนักงาน โดยสามารถจำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงาน ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 1, 2, 3 และ 6 ซึ่งมีความคิดเห็นว่า พนักงานสามารถตอบกลับข้อความและให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 6 กล่าวว่า
“เมื่อมีข้อสงสัยหรือขอความช่วยเหลือ พนักงานให้คำตอบค่อนข้างรวดเร็วค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความรวดเร็วในการตอบสนองช่วยสร้างความมั่นใจและลดความกังวลของผู้เข้าพักระหว่างการเข้าพักได้อย่างชัดเจน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่มองว่าการแก้ไขปัญหาบางกรณียังใช้ระยะเวลา ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 4 และ 5 ซึ่งมีความคิดเห็นว่า แม้พนักงานจะตอบกลับอย่างรวดเร็ว แต่ปัญหาบางอย่างยังไม่สามารถแก้ไขได้ทันที โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน

ผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 5 กล่าวว่า
“ในช่วงเวลากลางคืน ยังต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาบางอย่างค่ะ”

จากผลการศึกษาพบว่า แม้ปัญหาบางอย่างอาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการให้บริการ แต่หากพนักงานมีความรับผิดชอบและพร้อมช่วยเหลือ ก็สามารถช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้เข้าพักได้

ประเด็นที่ 4 ความไว้วางใจ (Assurance)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว และความมั่นใจระหว่างการเข้าพัก โดยสามารถจำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นต่อระบบความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของที่พัก ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 1, 2, 5 และ 6 ซึ่งมีความคิดเห็นว่า ระบบ Digital Door Lock และบรรยากาศที่เงียบสงบของที่พักช่วยสร้างความมั่นใจระหว่างการเข้าพัก

ผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 6 กล่าวว่า

“ที่พักรับระบบ Digital Door Lock และมีรหัสส่วนตัวเฉพาะผู้เข้าพักค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้สะท้อนให้เห็นว่า ระบบรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของที่พักเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าพัก

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่มองว่ายังมีจุดที่ควรพัฒนาเพิ่มเติมด้านความปลอดภัย ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 3 และ 4 ซึ่งมีความคิดเห็นว่า บริเวณทางเดินภายนอกวิลล่าในช่วงเวลากลางคืนยังควรได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมด้านแสงสว่าง

ผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 4 กล่าวว่า

“บริเวณทางเดินในช่วงเวลากลางคืนยังค่อนข้างมืดในบางจุดค่ะ”

จากผลการศึกษาพบว่า แม้ผู้เข้าพักส่วนใหญ่จะมีความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัยภายในวิลล่า แต่พื้นที่ภายนอกบางส่วนยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อช่วยเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าพักได้มากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ 5 ความเอาใจใส่ (Empathy)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน โดยสามารถจำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่มีความประทับใจต่อความสุภาพและการบริการของพนักงาน ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 1, 2, 3, 4 และ 6 ซึ่งมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า พนักงานของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort มีความสุภาพ เป็นมิตร และพร้อมให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด

ผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 6 กล่าวว่า

“พนักงานมีความเป็นกันเอง และช่วยแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างการเข้าพักค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความสุภาพและความใส่ใจของพนักงานช่วยสร้างความประทับใจและความรู้สึกเชิงบวกต่อที่พักได้อย่างชัดเจน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่มองว่าความเอาใจใส่ของพนักงานช่วยสร้างความรู้สึกอบอุ่นใจระหว่างการเข้าพัก ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 5 ซึ่งมีความคิดเห็นว่า การที่พนักงานพยายามช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาทำให้ผู้เข้าพักรู้สึกได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้ให้ข้อมูลในบทสัมภาษณ์ที่ 5 กล่าวว่า
“เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการเข้าพัก พนักงานพยายามช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ทำให้รู้สึกสบายใจมากขึ้นค่ะ”

จากผลการศึกษาพบว่า ความเอาใจใส่ของพนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความประทับใจ ความอบอุ่นใจ และประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้เข้าพักได้อย่างชัดเจน จากผลการศึกษาทั้งหมด ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต มีความสอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่เป็นรูปธรรม ประเด็นความน่าเชื่อถือ ประเด็นการตอบสนอง ประเด็นความไว้วางใจ และประเด็นความเอาใจใส่ โดยผู้เข้าพักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะอาด ความเป็นส่วนตัว การสื่อสารกับพนักงาน และความรวดเร็วในการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเข้าพัก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสบการณ์และความประทับใจโดยรวมของผู้เข้าพักอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชกร จันทรสม (2562) ที่พบว่า ความสะอาด ความปลอดภัย และคุณภาพการบริการของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพัก นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ยังพบว่า แม้ว่าผู้เข้าพักบางส่วนจะพบปัญหาระหว่างการเข้าพัก เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต น้ำอุ่น หรือแสงสว่างบริเวณทางเดินในช่วงเวลากลางคืน แต่หากพนักงานสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้เข้าพัก ก็สามารถช่วยลดความไม่พึงพอใจและสร้างความรู้สึกที่ดีต่อที่พักได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา จิตต์ดี (2563) ที่กล่าวว่า ความรวดเร็วในการตอบสนองและการช่วยเหลือของพนักงานมีผลต่อความรู้สึกและความประทับใจของผู้เข้าพักอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า ผู้เข้าพักแต่ละกลุ่มมีความคาดหวังแตกต่างกันตามลักษณะของการเดินทาง เช่น กลุ่มครอบครัวจะให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความสะอาด และความสะอาดสบายสำหรับเด็ก ขณะที่กลุ่มคู่รักและนักท่องเที่ยวต่างชาติจะให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว ความเงียบสงบ และบรรยากาศของที่พัก

มากกว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าพักแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร แก้วมณี (2564) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมและความคาดหวังในการเลือกที่พักแตกต่างกัน โดยเฉพาะด้านความเป็นส่วนตัว บรรยากาศ และคุณภาพการบริการ

ผลการศึกษาครั้งนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดด้านคุณภาพการบริการที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการที่ดีไม่ได้เกิดจากเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสถานที่ที่สวยงามเท่านั้น แต่ยังรวมถึง ประสบการณ์ ความรู้สึก และการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้เข้าพักได้รับระหว่างการเข้าพัก ซึ่งล้วนส่งผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อในอนาคตของผู้เข้าพักอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยพบว่า ผู้เข้าพักให้ความสำคัญกับความสะอาด ความสะอาดสบาย ความปลอดภัย ความรวดเร็วในการให้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน ดังนั้นโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะระบบน้ำอุ่น ระบบอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ เพื่อช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเข้าพัก และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้าพักมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุงแสงสว่างบริเวณทางเดินและพื้นที่โดยรอบวิลล่าให้เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน เพื่อช่วยเพิ่มความปลอดภัยและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าพัก ทั้งในกลุ่มครอบครัวและนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงควรรักษามาตรฐานด้านความสะอาดของห้องพัก สระว่ายน้ำ และพื้นที่ส่วนกลางอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้เข้าพักส่วนใหญ่มองว่าความสะอาดเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกผ่อนคลายและความประทับใจระหว่างการเข้าพัก

อีกทั้ง ควรพัฒนาระบบการสื่อสารและการตอบสนองต่อผู้เข้าพักให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการตอบข้อความหรือการช่วยเหลือในช่วงเวลากลางคืน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า แม้ผู้เข้าพักบางส่วนจะพบปัญหาระหว่างการเข้าพัก แต่หากพนักงานสามารถตอบสนองและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ก็สามารถช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้เข้าพักได้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort ควรรักษาจุดเด่นด้านความเป็นส่วนตัวและบรรยากาศที่เงียบสงบของที่พักไว้ เนื่องจากผู้เข้าพักส่วนใหญ่มองว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความรู้สึกร่อนคลาย และเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ต้องการกลับมาเข้าพักซ้ำในอนาคต รวมถึงควรส่งเสริมด้านการบริการของพนักงานให้มีความสุภาพ เป็นกันเอง และสามารถดูแลผู้เข้าพักได้อย่างใกล้ชิด เพราะผลการศึกษาพบว่า ความเอาใจใส่ของพนักงานเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้าพักอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เข้าพักจำนวน 12 คน ในกรณีศึกษาโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาจึงสะท้อนมุมมองของผู้ให้ข้อมูลในบริบทเฉพาะของพื้นที่ศึกษา และอาจไม่สามารถอ้างอิงแทนผู้เข้าพักในโรงแรมหรือที่พักประเภทอื่นได้ทั้งหมด

การศึกษาค้างต่อไปควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น และควรมีความหลากหลายของผู้เข้าพักในแต่ละช่วงอายุ รวมถึงนักท่องเที่ยวจากหลายประเทศ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครอบคลุมและสามารถสะท้อนความคิดเห็นของผู้เข้าพักได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การศึกษาค้างต่อไปควรมีการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort กับที่พักประเภทอื่นในจังหวัดภูเก็ต เช่น โรงแรม รีสอร์ท หรือพูลวิลล่ารูปแบบอื่น เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักในแต่ละประเภทของที่พักได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

อีกทั้ง การศึกษาค้างต่อไปอาจศึกษาปัจจัยด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ราคา รีวิวจากสื่อสังคมออนไลน์ การตลาดออนไลน์ หรือพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เพื่อช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักและความพึงพอใจของผู้เข้าพักได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2567). รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2567. กรุงเทพฯ: “กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา”
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2567). สถิตินักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว ปี 2567. กรุงเทพฯ: “กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา”
- กชกร จันทรสม. (2562). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2566). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและแนวโน้มการท่องเที่ยวในประเทศไทย*.

กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2567). *รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ปี 2567*. กรุงเทพฯ:

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ณัฐพร แก้วมณี. (2564). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการเลือกเข้าพักพูลวิลล่าในจังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

พิมพ์ชนก วัฒนกิจ. (2565). *ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความประทับใจของผู้เข้าพักในธุรกิจพูล*

วิลล่า. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวและบริการ*, 8(2), 45-58

สุพัตรา จิตต์ดี. (2563). *การตอบสนองของพนักงานกับความพึงพอใจของผู้เข้าพักในธุรกิจที่พัก*. *วารสาร*

บริหารธุรกิจและการบริการ, 12(1), 77-89

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *สถิติการท่องเที่ยวและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ:

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). New Jersey: Prentice Hall

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education

Middleton, V. T. C., & Clarke, J. (2012). *Marketing in travel and tourism* (4th ed.). Oxford:

Butterworth-Heinemann

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education

Room 5: Human Resource Management and Organizational Behavior

Faculty-Room: 19505

Chairperson: Dr. Suthasinee Nirattimanon

Phuket Rajabhat University

Chairperson: Dr. Seksit Paksi

Kanchanaburi Rajabhat University

Time	Code	Title	Presenter
1.30 – 1.45 PM	[NSU-004]	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน 7-11	พิมพกานต์ แปร่งพันธ์, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
1.45 – 2.00 PM	[NSU-006]	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้ กระเบื้องพอร์ซเลนแบรนด์ Oslo ในจังหวัดภูเก็ต	ศุทธิยา อัครนิทัศน์, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
2.00 – 2.15 PM	[NSU-008]	การรับรู้ของลูกค้าต่อศูนย์บริการ ACDelco สาขาภูเก็ต	อรดี พิพัฒน์, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
2.15 – 2.30 PM	[NSU-011]	การตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่ารถตู้กับประกันภัย ของลูกค้าในจังหวัดภูเก็ต	กฤติน พิทักษ์, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
2.30 – 2.45 PM	[NSU-015]	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้าน OK COFFEE	อรุณพร นิลพรหม, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
2.45 – 3.00 PM	[NSU-020]	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้ แอปพลิเคชัน Bolt ในจังหวัดภูเก็ต	ดารุณี ปือราเฮง, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
3.00 – 3.15 PM	[NSU-026]	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่เข้าพัก โรงแรม Dalaa Pool Villa Resort	พงศ์กร ปิตสุข, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
3.15 – 3.30 PM	[NSU-024]	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่ารถตู้ รถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดภูเก็ต	อมลวรรณ ศรีสร้อยโชติกร, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
3.30 – 3.45 PM	Group discussion, comments, and suggestions for future research between the panel and the presenter		
3.45 – 4.30 PM	Award and certificate by		



International Conference on Destination Management

The 2nd National Research Conference
of the Southern Universities Graduate
Studies Network

Proceedings

"EMPOWERING NEXT-GEN FOR RESPONSIBLE DEVELOPMENT"

12-14 JUNE 2026
PHUKET THAILAND

Perceived risk prior to the decision to use rental services: A case study of Phuket Pimpat, Phuket Province	358
Damrongdet Suwanraksa and Kotchaporn Chuenchan	
Customer perceptions toward La Playa Chalong Phuket	368
Aran Youngjan and Sirinthra Sungthong	
Guidelines for enhancing the efficiency of visa and work permit services in the digital Era for foreign customers in Phuket	388
Kanjana Kahapana and Phakawan Phairat	
The role of eWOM and social experience on customer satisfaction and revisit intention: A case study of a Bar in Phuket Province	403
Sirilak Yucharoen and Phakawan Phairat	
Factors influencing customers' reuse intention toward Bolt application services in Phuket Province	419
Darunee Bueraheng and Sirinthra Sungthong	
Determinants of customers' decision to use food delivery services in Phuket Province	437
Atima Sasok and Sirinthra Sungthong	
Guidelines for improving the insurance claims process to reduce delays: Under Tipaya Insurance Public Company Limited.	457
Alisa Sangsinchai and Kotchaporn Chuenchan	
Guidelines for developing a Workday user manual for employees in an organization	468
Natcha Jamnongjit and Sirinthra Sungthong	
Factors influencing customers' decision to use insurance-partnered auto repair garages in Phuket Province	483
Krithin Phithak and Sirinthra Sungthong	
Enhancing employee motivation: A case study of employees at an international airport in Southern Thailand	503
Jantima Thumapreecha and Phakawan Phairat	
Factors affecting customer satisfaction in Dalaa Pool Villa Resort	525
Pongtakorn Pitisuk and Kotchaporn Chuenchan	
Appendixes	542
Appendixes I Organizing Committee	543
Appendixes II Editorial Team	548

Editorial Team

Editorial Advisory Board

Assistant Professor Dr. Hiran Prasarnkarn
Assistant Professor Dr. Thawatchai Thumthong
Assistant Professor Dr. Dounggrat koykijcharone
Assistant Professor Dr. Piangjit Tanticharatwarodom
Assistant Professor Nongyao Prasomthong
Dr. Manop Chachiyo
Mr. Teerapong Nuchaikaew

Editorial Board

Associate Professor Dr. Nimit Soonsan
Assistant Professor Suphattra Sangthong
Dr. Sarayute Thongmun
Dr. Sanya Chimpimon
Dr. Kanyapat Pattanaphokinsakul
Dr. Barisa Laemlaksakul
Dr. Sirintra Sangthong
Dr. Kochaporn Chunjan
Dr. Bongkotrat Piamsirikamon
Dr. Phakawan Phairat

Reviewer Board

- | | |
|---|---|
| 1. Professor Dr. Hiram Ting | President of Responsible Borneo (REBORN)
Sarawak, Malaysia |
| 2. Professor Dr. Ir. Sony Heru Priyanto | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 3. Professor Dr. Ir Sugiarto | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 4. Associate Professor Dr. Bamrung Srinuanpan | Nakhon Si Thammarat Rajabhat University |
| 5. Associate Professor Dr. Chayanon Phucharoen | Prince of Songkla University |
| 6. Associate Professor Dr. Khwanruedee Ponchaitiwat | Khon Kaen University |
| 7. Associate Professor Dr. Lenny Yusrini | Universitas Asa Indonesia |

- | | |
|---|--|
| 8. Associate Professor Dr. Li-Hsin Chen | National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism, Taiwan |
| 9. Associate Professor Dr. Nimit Soonsan | Phuket Rajabhat University |
| 10. Associate Professor Dr. Orachorn Maneesong | Chiang Mai University |
| 11. Associate Professor Dr. Pita Jarupunphol | Phuket Rajabhat University |
| 12. Associate Professor Dr. Pongpichit Jannui | Walailak University |
| 13. Associate Professor Chayaporn Boonruangsak | Nakhon Sawan Rajabhat University |
| 14. Assistant Professor Dr. Anak Agung Gde Satia Utama | Airlangga University, Indonesia |
| 15. Assistant Professor Dr. Anuwat Worlee | Fatoni University |
| 16. Assistant Professor Dr. Anusara Sawangchai | Phuket Rajabhat University |
| 17. Assistant Professor Dr. Autchara Klinchan | Phetchabun Rajabhat University |
| 18. Assistant Professor Dr. Chantinee Boonchai | Prince of Songkla University |
| 19. Assistant Professor Dr. Chidchanok Anantamongkolkul | Phuket Rajabhat University |
| 20. Assistant Professor Dr. Chawanrat Srinounpan | Nakhon Si Thammarat Rajabhat University |
| 21. Assistant Professor Dr. Jarunee Kongkul | Phuket Rajabhat University |
| 22. Assistant Professor Dr. Jitwimon Klaysubun | Suan Dusit University |
| 23. Assistant Professor Dr. Jumani Zulfiqar Ali | Khon Kaen University |
| 24. Assistant Professor Dr. Nattaya Chombunchoo | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 25. Assistant Professor Dr. Pannraphat Takolpuckdee | Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage |
| 26. Assistant Professor Dr. Pimmada Wichasin | Suan Dusit University |
| 27. Assistant Professor Dr. Ratirat Na Songkhla | Chulalongkorn University |
| 28. Assistant Professor Dr. Runglawan Iamkusolkij | Nakhon Phanom University |
| 29. Assistant Professor Dr. Sanit Srichookiat | Thaksin University |
| 30. Assistant Professor Dr. Sudarat Kliangsa-Art | Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University |
| 31. Assistant Professor Dr. Suthat Kammanee | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 32. Assistant Professor Dr. Suwaphat Siridhammasakul | Ubon Ratchathani University |
| 33. Assistant Professor Dr. Yutthana Kadem | Yala Rajabhat University |
| 34. Assistant Professor Dr. Techatam Sangkrom | Suratthani Rajabhat University |
| 35. Assistant Professor Puriwaj Dachum | Kasetsart University |
| 36. Assistant Professor Suphattra Sangthong | Phuket Rajabhat University |
| 37. Assistant Professor Jaruwat Songmuang | Fatoni University |
| 38. Assistant Professor Thanai Tanvanich | Songkhla Rajabhat University |
| 39. Dr. Amin Kiswantoro | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 40. Dr. Barisa Laemlaksakul | Phuket Rajabhat University |
| 41. Dr. Bongkotrat Piamsirikamon | Phuket Rajabhat University |
| 42. Dr. Calla Phuong Bui | Gia Dinh University, Vietnam |
| 43. Dr. Christina Shen | Hainan Tropical Ocean University, China |
| 44. Dr. Ir. Aldi Wisnumurti Sarwono | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 45. Dr. Jureerut Wongpluksin | Phuket Rajabhat University |
| 46. Dr. Kanyapat Pattanaphokinsakul | Phuket Rajabhat University |
| 47. Dr. Kochaporn Chunjan | Phuket Rajabhat University |
| 48. Dr. Mumtaz Meeraman | Songkhla Rajabhat University |
| 49. Dr. Narawadee Buakhwan | Songkhla Rajabhat University |
| 50. Dr. Nguyen (Beo) Thai | University of Wollongong (UOW), Australia |
| 51. Dr. Parnprae Chaoprayoon Udomraksasup | Maejo University |
| 52. Dr. Pattarin Makka | Phuket Rajabhat University |
| 53. Dr. Phakawan Phairat | Phuket Rajabhat University |
| 54. Dr. Phiphop Somwathee | Phuket Rajabhat University |

- | | |
|----------------------------------|---|
| 55. Dr. Pinit Duangjinda | Thaksin University |
| 56. Dr. Ratchada Boonkaew | Yala Rajabhat University |
| 57. Dr. Sakesit Paksee | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 58. Dr. Sanya Chimpimon | Phuket Rajabhat University |
| 59. Dr. Sarayute Thongmun | Phuket Rajabhat University |
| 60. Dr. Sathaporn Rungsawang | Nakhon Pathom Rajabhat University |
| 61. Dr. Sirintra Sangthong | Phuket Rajabhat University |
| 62. Dr. Suthasinee Nirattimanon | Phuket Rajabhat University |
| 63. Dr. Tan Kim Lim | James Cook University, Singapore |
| 64. Dr. Uraiporn Kattiyapornpong | University of Wollongong (UOW), Australia |
| 65. Mr. Theera Watcharamongkol | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 66. Mr. Weerawat Udomsap | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 67. Mr. Worapot Treesuk | Phuket Rajabhat University |
| 68. Ms. Nareekarn Na Thalang | Yala Rajabhat University |
| 69. Ms. Piyawan Khamglad | Phuket Rajabhat University |
| 70. Ms. Sirirak Thanyaphaisan | Phuket Rajabhat University |



ICDM 2026

1 มิถุนายน 2569

เรื่อง ตอบรับบทความเข้าร่วมการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ

หมายเลขบทความ NSU-2600

เรียน คุณพงศ์ฐกร ปิติสุข และ ดร.กชพร ชื่นจันทร์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่เข้าพักโรงแรม Dalaa Pool Villa Resort” เพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 ของเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยภาคใต้

บัดนี้กองบรรณาธิการ และคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันต่างๆ ได้ประเมินและตรวจสอบคุณภาพบทความของท่านเรียบร้อยแล้ว เรามีความยินดีที่จะแจ้งให้ทราบว่าบทความของคุณพิจารณาให้นำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ ในวันที่ 13 มิถุนายน 2569 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ภายใต้หัวข้อ “เสริมสร้างศักยภาพคนรุ่นใหม่เพื่อการพัฒนาอย่างมีความรับผิดชอบ”

โปรดทราบว่าอย่างน้อยหนึ่งคนในทีมผู้เขียนต้องเข้าร่วมการประชุมเพื่อนำเสนอบทความ กำหนดการนำเสนอและรายละเอียดเพิ่มเติมจะประกาศให้ทราบในภายหลัง

ขอแสดงความยินดี และเราหวังว่าจะได้ต้อนรับคุณในการประชุม

ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิมิต ชื่นสัน
ประธานการจัดงานประชุม

ติดต่อสอบถามข้อมูลการประชุม

ดร.ศรายุทธ ทองหมั่น โทรศัพท์: 081-645-1998

Email: icdm.pkru@gmail.com



International Conference on Destination Management
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

ขอขอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

พงศ์ฐกร ปัตตสุข และ ดร. กชพร ชื่นฉันทร์

ได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพัก

โรงแรม Dalaa Pool Villa Resort

จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ใ้ไว้ ณ วันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2569

N Sae

(รองศาสตราจารย์ ดร. นิมิต ชื่นสัน)

ประธานกรรมการประชุมวิชาการ ICDM 2026

Dr

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีญ ประสภารการ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



International Conference on Destination Management
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network

CERTIFICATE OF BEST PRESENTER AWARD

This certifies that

นางพนต์ชฎกร ปัตตะสุข และ ดร. กชพร ชุ่มจันทนทร์

HAS WON THE BEST PRESENTER AWARD

at the International Conference on Destination Management (ICDM) 2026

The 2nd National Research Conference of the Southern Universities
Graduate Studies Network

held at Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand, on 13 June 2026

(Assoc. Prof. Nimit Soonsan, R.Ph., PhD)
Chairman of the conference