

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย ที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร The Satisfaction of Russian Tourists on Hotel Service in Bangkok Metropolis

กฤตกมลพัชรกุล บุญช่วย และ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย ระหว่างเพศ และอายุ ที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในกรุงเทพมหานครโดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มาวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบ t-test และ ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.8 มีอายุระหว่าง 20-40 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ 20,000-50,000 รูเบิล มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ด้านพฤติกรรมเลือกใช้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลจากสื่อวิทยุและวารสาร นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อน ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียเดินทางมาเมืองไทยเป็นครั้งแรก มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังในระดับปานกลาง

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย ที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1. คุณภาพการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) 2. ด้านคุณภาพของห้องพัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักในอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) 4. ด้านการให้บริการทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) 5. ด้านความคุ้มค่าเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) 6. ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) 7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในโรงแรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียระหว่างเพศ และอายุ พบว่าระหว่างอายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระหว่างเพศ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย, การให้บริการ, โรงแรม

Abstract

This research aimed to study the Russian tourists' satisfaction of services provided by hotels in Bangkok and to compare the 2 factors affecting the satisfaction, namely, sex and age,. In the data collecting process, questionnaires were the instrument to gather data from sample group of 400 tourists. Afterwards, data was analyzed by SPSS for Windows program employing related statistics which were percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test and ANOVA

The finding indicate that most Russian tourists were female, aged between 20-40 years old. Russian tourists education were in undergraduated level and had an average monthly income of 20,000-50,000 Rubles. They employed as company employees and made their choices of holiday in Bangkok through magazines/periodicals and the groups were travelled with friends and colleagues. At the time of conducting the questionnaires, they were generally the first time visitation and overall, it could be seen that,the average of Russian tourists to Thailand tourism industry was in fair level.

Findings of Russian tourists' satisfaction of services had provided by hotels in Bangkok in 7 different aspects respectively 1. service quality (more satisfactory \bar{X} = 3.95) 2. accommodation (more satisfactory \bar{X} = 3.99) 3. facilities in the room (more satisfactory \bar{X} = 3.84) 4. business services (more satisfactory \bar{X} = 3.60) 5. cost-effectiveness (more satisfactory \bar{X} = 3.43) 6. safety and security (more satisfactory \bar{X} = 3.87) and 7. facilities (more satisfactory \bar{X} = 3.99)

Incomparison of Russian tourists' satisfaction services provided by hotels in Bangkok, there was significant difference at 0.05 between age group. However there was no significant difference at 0.05 between sex.

Keywords : Satisfaction / Russian Tourists / Service / Hotel

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการนันทนาการ (Recreation) รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่าง (Leisure time) ที่มีการเดินทาง (Travel) เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งที่มีจุดหมายถึงที่อยู่อาศัย ไปยังอีกที่หนึ่งที่มีอีกถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544) การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมนันทนาการได้รับความนิยมอย่างมาก ก่อให้เกิดเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ทำรายได้ทางเศรษฐกิจอย่างมากมายมหาศาล

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลก มีส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลายเป็นสินค้าหลักในหลายประเทศ เป็นแหล่งรายได้ เงินตราต่างประเทศที่สำคัญ ส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่น และสร้างงานสร้างอาชีพให้ประชาชนจำนวนมาก หลายประเทศถือเป็นนโยบายให้การส่งเสริมอย่างจริงจัง ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาโดยตลอดได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนโดยภาครัฐ มีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยว อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งปรากฏให้เห็นในรูปของการจัดทำแผนแม่บทในการพัฒนาการท่องเที่ยวฉบับแรกขึ้นในปี พ.ศ. 2519 โดยได้บรรจุแผนพัฒนาการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2520-2524 จนถึงปัจจุบัน ตลาดนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ และเป็นตลาดที่พึ่งพาได้ในระยะยาว (แสงโสม กออุดม, 2550) จากการศึกษาพฤติกรรม การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียนั้น อาจ

กล่าวได้ว่า เมื่อความสัมพันธ์ของไทยและรัสเซียในยุคใหม่เริ่มก่อตัวขึ้นภายหลังจากที่ประเทศรัสเซียเปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นแบบประชาธิปไตยในปี พ.ศ. 2536 ทำให้ประเทศรัสเซียเริ่มเปิดประเทศมากยิ่งขึ้น โดยได้พัฒนาความสัมพันธ์ทางด้านต่างๆ กับนานาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การเมือง การติดต่อสื่อสาร รวมถึงทางด้านการท่องเที่ยวอีกด้วย รัสเซียมองว่าเป็นประเทศไทยเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก เพราะมีภูมิประเทศที่สวยงามหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นชายทะเลขาวสะอาดทางภาคใต้และภาคตะวันออก ป่าไม้ และภูเขาอันงดงามและวัฒนธรรมแบบล้านนาทางภาคเหนือ หรือชีวิตคนเมืองอันทันสมัยในกรุงเทพฯ รวมไปถึงอาหารไทย ผู้คนที่เปี่ยมมิตรและยิ้มสยาม ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมุ่งหน้าเข้ามาเยี่ยมเยือนประเทศไทย นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมีทัศนคติที่ดีต่อการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยได้รับความสะดวกสบายในสถานที่พักแรม และเดินทางระหว่างอยู่ในประเทศไทย นอกจากนั้นยังรู้สึกเพลิดเพลินและปลอดภัยกับสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ รวมทั้งยังรู้สึกประทับใจในบริการตามแหล่งซื้อ ขายสินค้า (นพรดา นิลเจริญ, 2549) ดังนั้นจึงไม่เป็นการแปลกที่นักท่องเที่ยวจากสหพันธรัฐรัสเซียจะเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทุกปี จากข้อมูลทางสถิติของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองพบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่เดินทางมาประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2550-2555 มีจำนวนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สถิติชาวรัสเซียที่เดินทางเข้าประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2550–2555

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย (คน)
2550	279,419
2551	319,587
2552	344,691
2553	669,454
2554	1,102,745
2555	1,317,387

ที่มา : “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง,” <http://www.immigration.go.th>

จากสถิติชาวรัสเซียที่เดินทางเข้าประเทศไทย เป็นจำนวนตัวเลขที่ก้าวกระโดด อาจกล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวรัสเซียมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อยๆ ในปีถัดไป ชาวรัสเซียจัดเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูงมาก เพราะชาวรัสเซียส่วนใหญ่ที่เดินทางไปต่างประเทศนั้นจะมีสถานะทางเศรษฐกิจดี มีกำลังซื้อสูงและสามารถใช้จ่ายเงินจำนวนมากได้ (พิมพ์นิภา ลิ้มปะถาวรวงศ์, 2549) ดังนั้นจึงได้มีความพยายามในการดำเนินการต่างๆ และหากกลยุทธ์ต่างๆ มาสนับสนุนเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวรัสเซีย

การให้บริการของโรงแรมเป็นหนึ่งในเครื่องมือจูงใจนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียได้ดีที่สุดอย่างหนึ่ง เนื่องจากการเข้าพักในโรงแรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว ดังนั้นคุณภาพในการให้บริการจึงมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว โดยโรงแรมต้องมุ่งสร้างคุณภาพในการให้บริการ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนั้นๆ และเป็นการสร้างแรงดึงดูดให้กลับมาเที่ยวเมืองไทย

อีกครั้ง ซึ่งจะเป็นการสร้างรายได้เข้าประเทศอย่างมหาศาล

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและมีข้อสงสัยว่า นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมในกรุงเทพมหานครเพียงใด มีอะไรบ้างที่เห็นว่าจัดการได้ดีแล้ว หรือยังต้องแก้ไขปรับปรุงและมีความเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการให้บริการของโรงแรมในกรุงเทพมหานครภายในอนาคต นอกจากนี้ยังมีข้อสงสัยว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวรัสเซียต่อการให้บริการของโรงแรม

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม อีกทั้งยังเป็นแนวทางที่ช่วยส่งเสริมทางการตลาด ส่งเสริมให้รู้จักนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย ทราบถึงระดับความพึงพอใจของชาว

รัสเซียที่มีต่อโรงแรม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการโรงแรม และต่อนโยบายของรัฐต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียระหว่างเพศ และอายุ ที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจากขนาดของประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่เข้ามาพักอาศัยโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ผลสำรวจโดย Master Card Global Destination Cities Index ประจำปี 2555 ศึกษานักท่องเที่ยวจากทั่วโลก 12.2 ล้านคน เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังกรุงเทพมหานคร โดยจากสถิตินักท่องเที่ยวชาวรัสเซียของกรมการท่องเที่ยว ที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยในปี พ.ศ. 2555 เป็นจำนวน 1.31 ล้านคน ทั้งนี้หากเฉพาะเจาะจงถึงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่เข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครนั้น ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้กลุ่มตัวอย่าง จึงไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ดังนั้นการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Sangren, 1999) โดยกำหนดความ

เชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5%

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม
2. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อสร้างแบบสอบถามเพื่อให้มีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้เนื้อหาชัดเจนและครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence, IOC) เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขความถูกต้อง ความชัดเจน และความเหมาะสมของเนื้อหา โดยค่าที่ได้ต้องมีค่าใกล้เคียง 1 มากที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.60 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนทดลองใช้ โดยผลการทดสอบความตรงได้ค่า IOC เท่ากับ 0.96
4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเที่ยงหรือความสอดคล้องภายใน โดยค่าที่ได้ต้องมีค่าใกล้เคียง 1 มากที่สุด (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

โดยผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.70 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ โดยผลการทดสอบความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.81

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงด้านสำนวนภาษาให้ชัดเจน และนำแบบสอบถามไปดำเนินการแปลเป็นภาษารัสเซีย ผ่านผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาหรือเจ้าของภาษา ตรวจสอบเพื่อความแม่นยำตรงของเนื้อหาให้ถูกต้องตลอดจนรูปแบบการจัดพิมพ์แบบสอบถามให้เหมาะสม และจึงใช้แบบสอบถามนี้ในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวนำมาวิเคราะห์ โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง เนื่องจากเป็นข้อมูลชนิดนามบัญญัติ (Nominal Data)
2. ประสพการณ์การใช้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง เนื่องจากเป็นข้อมูลชนิดนามบัญญัติ (Nominal Data)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย ระหว่างเพศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่า "ที" (t-Test) เนื่องจากเป็นการทดสอบความแตกต่างของ 2 กลุ่ม และระหว่างอายุ รายได้

ระดับการศึกษา อาชีพวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance: ANOVA) ด้วยการทดสอบค่า "เอฟ" (F-Test) ในกรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's method) เนื่องจากเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนของข้อมูล 2 ชนิดขึ้นไป

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาดังนี้ (ตารางที่ 1 หน้า 14)

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวรัสเซีย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีอายุระหว่าง 20-40 ปี มากที่สุด จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ต่อมาคือ อายุ 41-60 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา คือ ปริญญาโทหรือปริญญาเอก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพมากที่สุด คือ พนักงานบริษัท จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ต่อมาคือ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ต่อมา คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน

คิดเป็นร้อยละ 13.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด คือ 20,000–50,000 รูเบิล จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา คือ 50,000 รูเบิลขึ้นไป จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ต่อมา คือ ต่ำกว่า 5,000 รูเบิล จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ต่อมา คือ 5,000 20,000 รูเบิล จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 (ตารางที่ 2 หน้า 14)

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อใดในการเลือกโรงแรมในกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ นิตยสาร / วารสาร จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ โทรทัศน์ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ต่อมา คือ อินเทอร์เน็ต จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ต่อมา คือ โปสเตอร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ต่อมา คือ วิทยุ จำนวน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 400)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	169	42.2
	หญิง	231	57.8
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	76	19.0
	อายุ 20–40 ปี	282	70.5
	อายุ 41–60 ปี	42	10.5
การศึกษา	มัธยมศึกษา	76	19.0
	ปริญญาตรี	242	60.5
	ปริญญาโทหรือปริญญาเอก	82	20.5
อาชีพ	นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา	76	19.0
	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	59	14.8
	พนักงานบริษัท	213	53.3
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	52	13.0
รายได้	ต่ำกว่า 5,000 รูเบิล	76	19.0
	5,000 20,000 รูเบิล	21	5.3
	20,000–50,000 รูเบิล	169	42.3
	50,000 รูเบิลขึ้นไป	134	33.5

10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 3 หน้า 15)

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างเพศ มีผลต่อความพึงพอใจของ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อใดในการเลือกโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อใดในการเลือกโรงแรมในกรุงเทพมหานคร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โทรทัศน์	126	31.50
วิทยุ	10	2.50
นิตยสาร / วารสาร	192	48.00
อินเทอร์เน็ต	50	12.50
โปสเตอร์	22	5.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างเพศ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน

ด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 พนักงานโรงแรมให้บริการท่านด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.04	0.66	4.00	0.68	0.58	0.56
2 พนักงานโรงแรมแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และมีความพร้อมให้บริการแก่ท่าน	3.96	0.64	3.94	0.62	0.30	0.76
3 พนักงานโรงแรมสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับท่านได้อย่างเข้าใจ	3.76	0.77	3.90	0.69	-1.81	0.07
4 พนักงานโรงแรมให้ความใส่ใจติดตามงานของท่านและทำงานสำเร็จ	4.04	0.74	4.12	0.72	-1.03	0.31
5 พนักงานโรงแรมให้บริการท่านตามมาตรฐานของโรงแรมได้เหมือนกันทุกครั้ง	3.82	0.77	3.87	0.72	-0.77	0.44
รวม	3.92	0.55	3.96	0.51	-0.78	0.44

$p > .05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน โดยใช้ค่า t-test พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4 หน้า 15)

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างอายุ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน โดยใช้ค่า ANOVA พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 5 หน้า 16)

ตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการทางธุรกิจ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นข้อที่ว่า “การจองโรงแรมมีความสะดวกสบาย” แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-60 ปี ($\bar{X} = 3.31$) ให้ความเห็นว่า ด้านการให้บริการทางธุรกิจ ข้อที่ว่า “การจองโรงแรมมีความสะดวกสบาย” ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร น้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า ($\bar{X} = 3.80$) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-40 ปี ($\bar{X} = 3.71$)

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างอายุ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน

ด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน	ต่ำกว่า 20		21-40 ปี		41-60 ปี		F	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 พนักงานโรงแรมให้บริการท่านด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.00	0.67	4.02	0.67	3.95	0.70	0.23	0.80
2 พนักงานโรงแรมแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อยและมีความพร้อมให้บริการแก่ท่าน	3.96	0.62	3.95	0.63	3.88	0.67	0.27	0.77
3 พนักงานโรงแรมสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับท่านได้อย่างเข้าใจ	3.72	0.76	3.87	0.71	3.88	0.77	1.21	0.30
4 พนักงานโรงแรมให้ความใส่ใจติดตามงานของท่านและทำจนสำเร็จ	4.18	0.78	4.08	0.71	3.93	0.71	1.69	0.19
5 พนักงานโรงแรมให้บริการท่านตามมาตรฐานของโรงแรมได้เหมือนกันทุกครั้ง	3.89	0.72	3.84	0.74	3.81	0.77	0.21	0.81
รวม	3.95	0.57	3.95	0.52	3.89	0.51	0.27	0.76

$P < 0.05$ ($F_{2, 385} = 1.440$)

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างอายุ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการ ทางธุรกิจ จำแนกตามอายุ

	อายุ						F	P	เปรียบเทียบ รายคู่
	20 ปี หรือ ต่ำกว่า (1)		21-40 ปี (2)		41 -60 ปี (3)				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1 การจอร์โรงแรมมีความสะดวกสบาย	3.80	0.94	3.71	0.94	3.31	1.09	3.87	0.02*	3-1,2
2 ท่านสามารถชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ กับทางโรงแรมได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.83	0.94	3.79	0.91	3.62	1.01	0.76	0.47	-
3 ใบเสร็จค่าที่พัก ค่าอาหาร และค่าใช้จ่ายต่างๆ ของทางโรงแรมมีการจัดเจน	3.43	1.02	3.62	0.99	3.45	1.13	1.26	0.28	-
4 ทางโรงแรมมีบริการแจ้งเงื่อนไขต่างๆ เกี่ยวกับกาเข้าพักอย่างชัดเจน	3.38	1.01	3.56	0.92	3.26	0.96	2.45	0.09	-
5 ทางโรงแรมมีโปรแกรมขึ้นในด้านราคาร่วมกับธุรกิจอื่น	3.57	0.85	3.49	0.93	3.24	0.85	1.83	0.16	-
รวม	3.60	0.77	3.63	0.74	3.38	0.81	2.10	0.12	-

* P < 0.05 ($F_{2, 365} = 1.440$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. การอภิปรายผลจากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัย พบว่า

1.1 ในภาพรวมคุณภาพการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร นั้น พนักงานต่างๆ ที่ปฏิบัติงานในโรงแรม จะต้องเป็นผู้ที่มีใจรักในการให้บริการ มีความสุภาพ เรียบร้อย แต่งกายเรียบร้อย และต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงจะต้องมีการสื่อสารภาษาต่างประเทศกับลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา วนารักษ์สกุล (2552) ที่พบว่า การบริการที่ดีจากพนักงาน ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมชอบวิธีการสื่อสารแบบการติดต่อสัมพันธ์ ถือว่าเป็นไปตามวิถีชีวิตและวัฒนธรรมไทยที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ดังคำกล่าวที่ว่า บริการที่ดีทุกระดับประทับใจ ยังคงใช้ได้ดีสำหรับการบริการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และเกิดการจดจำ ก็จะเกิดความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

1.2 ด้านคุณภาพของห้องพัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า ภายในห้องพักของโรงแรมต่างๆ นั้น จะต้องมีการจัดแบ่งพื้นที่ต่างๆ

ออกเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน และทางโรงแรมจะต้องมีการจัดบรรยากาศภายในโรงแรมไม่ว่าจะป็นภายนอกห้องพักหรือภายในห้องพัก ให้มีบรรยากาศที่ดี เช่น มีการตกแต่งต้นไม้ หรือการตกแต่งตามเทศกาลต่างๆ เป็นต้น ก็จะทำให้กลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการในโรงแรม สอดคล้องกับชอย แล ชู (Choi and Chu, 2001) ที่พบว่า โรงแรมควรมีการจัดแหล่งบันเทิงเพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน เช่น บาร์ คลับ มีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม พร้อมการบรรเลงดนตรี หรือการร้องเพลงขับกล่อม โรงแรมบางแห่งอาจตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น ตามป่าเขาลำเนาไพร บริเวณน้ำตก หรือแถบชายทะเล จะช่วยให้แขกผู้พักได้มีการพักผ่อนเปลี่ยนบรรยากาศได้รับความเพลิดเพลินอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ปัจจุบันยังมีการบริการอื่นๆ เพิ่มขึ้นในโรงแรมบางแห่ง เช่น สถานที่ออกกำลังกายพร้อมอุปกรณ์การบริการนวดตัว การบริการอาบน้ำแร่ในบริเวณที่มีแหล่งน้ำแร่ตามธรรมชาติ เป็นต้น

1.3 ด้านคุณภาพของห้องพัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า คุณภาพของห้องพักนั้นจะต้องมีความสะอาด มีความสะดวก และอุปกรณ์ภายในห้องพักต่างๆ จะต้องอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และวัสดุที่ใช้ในห้องพักจะต้องมีการเปลี่ยนอย่างสม่ำเสมอ เช่น ผ้าเช็ดตัว เป็นต้น สอดคล้องกับกฤษณา โปสุวรรณ (2550) ที่พบว่า ในปัจจัยด้านสภาพห้องพักโดยรวม อันได้แก่ ความปลอดภัย ความสะอาด ความสะดวกสบายและความสวยงาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ในปัจจัยส่วนประกอบของห้องพัก เมื่อพิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด และในปัจจุบันด้านบริการอาหารถึงห้องพัก เมื่อพิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากและเมื่อรวมปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

1.4 ด้านการให้บริการทางธุรกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ นั้น จะต้องการให้มีการนำระบบทางอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระค่าบริการต่างๆ เพื่อทำให้เกิดความสะดวกสบายของลูกค้าที่มาใช้บริการ และทางโรงแรม ควรจะต้องมีการแสดงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าใช้จ่ายจากการเข้ามาใช้บริการในโรงแรมอย่างชัดเจน รวมถึงอยากให้ทางโรงแรมมีการจัดโปรโมชั่นเพื่อส่งเสริมการขายต่างๆ ด้วย

1.5 ด้านความคุ้มค่าเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ นั้น มีความต้องการให้โรงแรม มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพ และราคาของการเช่าห้องพัก จะต้องมีความเหมาะสมกับราคา และเป็นมาตรฐานตามที่ได้มีการโฆษณาไว้ สอดคล้องกับ เบญญา จันทร์กลับ (2554) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสนใจกับพื้นที่ใช้สอย และลักษณะการออกแบบที่คุ้มค่ากับราคาที่ต้องจ่าย โดยให้ความสนใจกับโรงแรมที่มีลิโอบบี้ โปรง โลง รับลมธรรมชาติ มีสระว่ายน้ำส่วนกลาง แต่สามารถเข้าถึงได้จากห้องพัก ห้องอาหารต้องอยู่ชั้นบนของอาคาร ซึ่งสามารถมองเห็นทัศนียภาพได้ดีที่สุด นอกจากนี้นักท่องเที่ยวพร้อมที่จะจ่ายค่าที่พักสูงขึ้นถ้าหากโรงแรมนั้นมีสระว่ายน้ำส่วนตัว หรือมีอ่าง Jacuzzi ภายในห้องพัก

1.6 ด้านความปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ใน

ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เนื่องจากนักท่องเที่ยวหลายแห่ง ก่อนการเช่าห้องพักในโรงแรม จะมีการพิจารณาถึงระบบรักษาความปลอดภัยก่อน เช่น การจัดทำป้ายแสดงทางหนีไฟที่ชัดเจน รวมถึงเมื่อเหตุการณ์ร้ายเกิดขึ้น ทางโรงแรมควรมีช่วยเหลือชาวต่างชาติ เช่น การให้พนักงานพาตำรวจไปแจ้งความ เป็นต้น สอดคล้องกับจิรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ และเศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2547) ที่พบว่า ความปลอดภัย เป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านห้องพัก

1.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เนื่องจากผู้ใช้บริการภายในโรงแรม ต้องการเข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นการพักผ่อน และเป็นการท่องเที่ยว ดังนั้น ทางโรงแรมจึงควรมีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข่าวสาร ข้อมูลทั่วไปทั้งไปทั้งในและนอกโรงแรม เช่น ห้องอาหาร จะต้องมีการมีอาหารที่หลากหลาย และบริเวณรอบๆ ตัวโรงแรม มีแสงสว่างที่เพียงพอและเหมาะสม รวมถึงทางเดินภายในโรงแรมมีความแสงสว่างที่เพียงพอและเหมาะสม เป็นต้น สอดคล้องกับชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2532) ที่พบว่า ธุรกิจและการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทุกประเภทจะมีส่วนสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยจะต้องอาศัยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ การคมนาคมขนส่ง ที่พัก ร้านอาหารและภัตตาคาร บริการนำเที่ยว สิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวร้านขายของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง ความปลอดภัย และการเผยแพร่โฆษณา เป็นต้น

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ และอายุ

2.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชาย กับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นภาวดี พยัคฆโส (2555) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียซึ่งพบว่ามีความพึงพอใจระหว่างเพศไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน ด้านคุณภาพห้องพัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับอภิศักดิ์ จรดล (2555) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวไม่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม ยกเว้น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการทางธุรกิจ ด้านความคุ้มค่าเงิน ด้านความปลอดภัย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ได้ทำการสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวประเทศรัสเซีย ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวชาวรัสเซียในแต่ละช่วงอายุ มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรมีการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศให้กับพนักงานทุกคน ให้มีความรู้ ความเข้าใจโดยเน้นในเรื่องของการสื่อสาร เพราะจำเป็นอย่างมากในการที่จะให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาพักให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการสูงสุด

2. ควรมีการจัดบรรยากาศภายในโรงแรม ให้มีแสงสว่างอยู่ในระดับที่เหมาะสม มีความสะอาด มีการระบายอากาศที่ดีและอุปกรณ์ภายในโรงแรมควรอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เช่น ลิฟต์จะต้องมีความพร้อมต่อการใช้งาน รวมถึงระบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

3. ควรกำหนดราคาห้องพักให้มีความเหมาะสมโดยคำนึงถึงทำเลที่ตั้ง บรรยากาศโดยรวมของการตกแต่งภายในหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงการบริการของพนักงานโรงแรม ให้มีความเหมาะสมกับความคุ้มค่าของเงิน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. รัฐบาลควรมีการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้มีเอกภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากโครงสร้างการบริหารจัดการของรัฐเป็นจุดอ่อนสำคัญของการจัดการการท่องเที่ยว กลไกของรัฐเพื่อจัดการท่องเที่ยวยังอ่อนแอ ขาดเอกภาพ รวมถึงกฎระเบียบของรัฐที่ตามไม่ทันการพัฒนาในภาคเอกชน ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องมีการเร่งส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

กล่าวคือ จุดแข็งของประเทศไทยคือมีประสบการณ์ด้านการตลาดต่างประเทศมากกว่าประเทศกำลังพัฒนาอื่นๆ และได้รับรางวัลระดับนานาชาติ ทั้งในด้านเมืองน่าเที่ยวและบริการของโรงแรมไทยหลายรางวัลติดต่อกันมานาน ชื่อเสียงของประเทศไทยนับได้ว่าติดตลาดโลกแล้ว ดังนั้นจึงไม่เป็นการยากนักที่จะทำให้นักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย รวมถึงชาติอื่นๆ หลังไหลเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้นทุกปี

3. กรมการท่องเที่ยว ควรพัฒนามาตรฐาน การบริการด้านการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนการสนับสนุนการประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน โดยจุดแข็งของประเทศไทยมีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวมากอยู่แล้ว ซึ่งหากพัฒนามาตรฐานของโรงแรม ร้านอาหาร การคมนาคม ระบบสาธารณสุข ระบบการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค ให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ดีขึ้น ก็จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจและเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในต่างจังหวัด ต่างภูมิภาค เพื่อที่จะได้นำมาเป็นแนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงธุรกิจโรงแรมให้เป็นที่ยังพอใจของผู้มาใช้บริการ และเกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการโรงแรมอีกครั้ง

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจโรงแรม ทั้งด้านบวกและด้านลบ เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงให้มีคุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานระดับสากล

กิตติกรรมประกาศ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ ศ.ดร.สมบัติ กาญจนกิจ ผศ. ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล รศ. ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ์ อาจารย์ ดร.รัตนา ปานเรียนแสน และ อาจารย์ ดร.กัญฐิตศา พงษ์หิรัญ

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). แผนการตลาดเร่งด่วนเพื่อฟื้นฟูภาพลักษณ์และกระตุ้นการท่องเที่ยว ปี 2552. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินต์ติ้ง.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวประเทศรัสเซีย. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กฤษณา โบสุวรรณ. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมกรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตพญาเหนือ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร มหาวิทาลัยธรรมศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: กองทุนตำราภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลวรา สุวรรณภิมล. (2548). หลักการมีคฤเทศก์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงดาว.
- จงกลณี เลิศสุจริตกุล. (2532). ธุรกิจโรงแรมกับการโฆษณา. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนบัณฑิต. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิราพร ทัดตะวระ. (2542). การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาหมู่บ้านปราสาทใต้ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จีรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ และเศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2547). ความต้องการและความพึงพอใจของชาวต่างชาติในการพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิราภรณ์ อัมพรพรรดี. (2545). เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. คณะศิลปศาสตร์ ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชนิดา วนารักษ์สกุล. (2552). การรับรู้การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรม. ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. (2532). ปกิณกะบทความทางด้านวิชาการด้านการท่องเที่ยว: เล่ม 1-2. เชียงใหม่ : ภาควิชามนุษยสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพรดา นิลเจริญ. (2549). ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียต่อการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชารัสเซียศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นภาวดี พยัคฆ์โส. (2555). พฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุษบา สุธีธร และภัสวาลี นิติเกษตรสุนทร. (2541). เจตคติและความประทับใจของชาวต่างประเทศที่ได้มาเยี่ยม ประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ.
- เบญญา จันทร์กลับ. (2554). แนวโน้มการพัฒนารูปแบบโรงแรมบูติก : กรณีศึกษาโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน-ชะอำ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยว คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). กฎหมายการปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2527). การโรงแรมฉบับนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตรีอนันต์.
- พนิดา ธนพัฒน์พงศ์. (2539). การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมพ์นิภา ลิ้มปะถาวรพงษ์. (2549) ผลดีและผลเสียจากการทำข้อตกลงยกเลิกการตรวจตรา (Visa) ระหว่างประเทศไทยกับประเทศรัสเซีย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชารัสเซีย ศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาฆะ ขิตตะสังคะ และคณะ. (2543). การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- แสงโสม กออุดม. (2550). ผลดีและผลเสียจากการทำข้อตกลงยกเลิกการตรวจลงตรา (Visa) ระหว่างประเทศไทยกับประเทศรัสเซีย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชารัสเซียศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมาคมโรงแรมไทย. จำนวนย่านของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.thaihotels.org> [07 สิงหาคม 2555].
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ทำมาดี.
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. สถิติชาวรัสเซียที่เดินทางเข้าประเทศไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.immigration.go.th> [26 มีนาคม 2555].
- หุ่ย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.
- อภิศักดิ์ จรดล. (2555). พฤติกรรมความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อัมพวัลณ์ อยู่จ้อย. (2551). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลสมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. วิทยานิพนธ์ โครงการบัณฑิตศึกษากิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- Choi, T. and Chu, R. Determinants of Hotel Guests Satisfaction and Repeat Atroung in the Hong Kong Hotel Industry. [online]. Retrieved from: <http://www.sciencedirect.com/science>
- Collier and Harraway. Principles of Tourism. Auckland: Longman Paul Ltd.,1997.
- Frankel J.. The Making of Foreign Policy: An Analysis of Decision Making. London: Oxford University Press, 1963.
- Holloway, J. C. The Business of Tourism. London: MacDonald and Evans, 1983.
- Kalmykow D.A. Memories of a Russian Diplomat Outposts of the Empire (1893-1917). New Haven, London: Yale University Press, 1971.
- Likert, R. New pattern of management. New York: McGrew-Hill. 1961.
- Mueller, H. and Kaufmann, E, L. Journal of Vacation Marketing. Vol.2 (Monta, 2001).
- Mullins, J. Management and Organization Behavior. London: Pitman Company, 1985.
- Sangren, S.A simple Solution to Nagging Questions about Survey, Sample Size and Validity. New York: Ithaca 1999.

Academic
Journal
Institute
of
Physical
Education