



การประชุมเชิงวิชาการทางบริหารธุรกิจระดับชาติ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 4
2 - 3 กรกฎาคม 2558
ณ โรงแรมดิเอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่



ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพิจารณาผลงานของการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

อนุสนธิประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘
ได้แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพิจารณาผลงานของการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ไปแล้ว นั้น เนื่องด้วยมีการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
ตั้งนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัย
แม่โจ้ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ
พิจารณาผลงานของการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้

- | | | |
|-----|--------------------------------|-----------------|
| ๑. | รองศาสตราจารย์ ดร.จงบดินทร์ | แสงอาสาภิวิริยะ |
| ๒. | รองศาสตราจารย์ ดร.บุญพวพรรณ | วิงวอน |
| ๓. | รองศาสตราจารย์ ดร.พยอม | วงศ์สารศรี |
| ๔. | รองศาสตราจารย์ ดร.พรหทัย | ตันษ์จิตานนท์ |
| ๕. | รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ | ศิริวงศ์ |
| ๖. | รองศาสตราจารย์ ดร.พิชานรณ์ | ธนิตเบญจสิทธิ์ |
| ๗. | รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ | สมยานะ |
| ๘. | รองศาสตราจารย์จำเนียร | บุญมาก |
| ๙. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร | ศิริโกคากิจ |
| ๑๐. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กริช | สมกันธา |
| ๑๑. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา | สุระ |
| ๑๒. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตตินุช | ชุลิกาวิทย์ |
| ๑๓. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศรา | สุกเพชร |
| ๑๔. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ | สัมฤทธิ์สกุล |
| ๑๕. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัตพงศ์ | อวีโรธนานนท์ |
| ๑๖. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา | ศรีนถาวรณ |

๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์...


๑๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชามพ	พันธุ์แพ
๑๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์	อินตะขันธ์
๑๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญโญ	เดชเถลิง
๒๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรา	คภะสุวรรณ
๒๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดถนอม	ตันเจริญ
๒๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรางค์	เมียนกำเนิด
๒๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี	ปานซาง
๒๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์	ท้วมรุ่งโรจน์
๒๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุส	หยุดเย็น
๒๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิรวัดณ์	ชมระกา
๒๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ	พองเพชร
๒๘.	อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์	กล่อมทองเจริญ
๒๙.	อาจารย์ ดร.กัญฐณา	ดิษฐ์แก้ว
๓๐.	อาจารย์ ดร.กุลชญา	แวนแก้ว
๓๑.	อาจารย์ ดร.เขมกร	ไชยประสิทธิ์
๓๒.	อาจารย์ ดร.จำเนียร	จวงตระกูล
๓๓.	อาจารย์ ดร.ชนันธมา	คิวโมกษธรรม
๓๔.	อาจารย์ ดร.ชัชชัย	สุจริต
๓๕.	อาจารย์ ดร.ชัยวัฒน์	ใบไม้
๓๖.	อาจารย์ ดร.ชัยวัฒน์	โฆษภัทรพิมพ์
๓๗.	อาจารย์ ดร.ฐิติกุล	ไชยวรรณ
๓๘.	อาจารย์ ดร.ณภัทร	ทิพย์ศรี
๓๙.	อาจารย์ ดร.ชนศักดิ์	ตันตินาคม
๔๐.	อาจารย์ ดร.ธีรวัลักษณ์	สัจจะวาที
๔๑.	อาจารย์ ดร.นทีทิพย์	สรรพตานนท์
๔๒.	อาจารย์ ดร.นิตศักดิ์	เจริญรูป
๔๓.	อาจารย์ ดร.เบญจวรรณ	สุจริต
๔๔.	อาจารย์ ดร.ประภัสสร	วรรณสถิตย์
๔๕.	อาจารย์ ดร.ปิติมา	ดิศกุลเนติวิทย์
๔๖.	อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ	สิริประเสริฐศิลป์
๔๗.	อาจารย์ ดร.เฟด็จ	ทุกษ์สุญ
๔๘.	อาจารย์ ดร.พรรณีภา	เกสัชพิพัฒน์กุล

๔๙. อาจารย์...

๔๙.	อาจารย์ ดร.ภัทริกา	มณีพันธ์
๕๐.	อาจารย์ ดร.มาณวิน	สงเคราะห์
๕๑.	อาจารย์ ดร.รัฐนันท์	พงศ์วิริทธิ์ธร
๕๒.	อาจารย์ ดร.วันนิวัต	ปิ่นสุวงศ์
๕๓.	อาจารย์ ดร.ศรุต	วรุณกุล
๕๔.	อาจารย์ ดร.อนุชา	กันทรดุษฎี
๕๕.	อาจารย์ ดร.อรุณี	ยศบุตร
๕๖.	อาจารย์ ดร.อัจฉราพร	แปลงมาลัย
๕๗.	อาจารย์ ดร.อุกฤษณ์	มารังค์

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๘



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ยศราช)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

วิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
The factor analysis of hotel selection at Amphawa, Samut Songkhram Province.

อภิรุจี พันพัว¹ อรุจิรา ชัยมงคลยศ² และ เกตุวดี สมบูรณ์ทวี³

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

^{2,3}นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้มาใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเมื่อนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) จากผลการวิจัยพบว่า สามารถรวมกลุ่มตัวแปรเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อมั่น ด้านสถานที่ ด้านความสะดวกสบาย โดยอธิบายความแปรปรวนได้ทั้งหมด 63.027% ผลจากการศึกษานี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจในการเลือกเข้าใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

คำสำคัญ: วิเคราะห์ปัจจัย, การเลือกใช้บริการโรงแรม

Abstract

The objectives of this research were 1) To study the consumer behavior towards hotel selection in Amphawa, Samut Songkhram province. 2) To study the factors in the hotel selection at amphawa, Samut Songkhram province. The sample in this research was 400 consumers who visited the hotel at Amphawa, Samut Songkhram Province. The questionnaire was used as an instrument for this research. The data was analyzed by statistic - frequency, percentage, means, standard deviation, and factor analysis. The result showed 5 factor which consist of service quality, physical evidence, reliability, places and convenience. These factors can explain the variance of variables at 63.027% the contribution of this study can be used as a guide decision to choose to use the service of hotel services at Amphawa, Samut Songkhram Province.

Keyword: Factor analysis, hotel services

1. บทนำ

ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนการเปิดเสรีบริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงธุรกิจบริการที่พัก โฮมสเตย์ รีสอร์ท และโรงแรม มีความเป็นไปได้สูงว่าแนวโน้มการแข่งขันในอนาคตที่จะมีเพิ่มมากขึ้น โดยการเปิดโอกาสให้ชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนในเมืองไทยด้วยการถือครองสัดส่วนการถือหุ้นที่เพิ่มมากขึ้น (นิชานันท์ เอี่ยมเพชร, 2555) ก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนในประเทศจำนวนมาก จากสถิติของข้อมูลสถิติการท่องเที่ยวสถานการณพักแรม จำนวนผู้เยี่ยมเยือน และรายได้จากผู้เยี่ยมเยือนเดือนมกราคม 2558 จังหวัดสมุทรสงครามอัตราการเข้าพักร้อยละ 57.6 จำนวนผู้เยี่ยมเยือนจำนวน 107,739 คน รายได้จากผู้เยี่ยมเยือนมูลค่า 137.1 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2558)

อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เดิมเรียก “เมืองแม่กลอง” เป็นจังหวัดที่มีขนาดพื้นที่เล็กที่สุดของประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดสมุทรสงคราม สิ่งหนึ่งที่ทำให้ตลาดน้ำอัมพวาเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว คือ การนั่งเรือชมหิ่งห้อย ซึ่งเป็นกิจกรรมทางน้ำที่กำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว (สุชาติา กรเพชรปानी, 2550)

นอกจากนี้ตลาดน้ำอัมพวายังคงเป็นตลาดน้ำแห่งวัฒนธรรม คลองแห่งวัฒนธรรมมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังจึงทำให้ตลาดน้ำอัมพวาเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้นในกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำอัมพวายังมาสามารถเข้าใช้บริการของโรงแรมเพื่อให้คนในท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการท่องเที่ยว (สำนักงานเทศบาลอำเภออัมพวา, 2551) เมื่อนักท่องเที่ยวให้ความสนใจเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภออัมพวามากขึ้นธุรกิจโรงแรมและที่พักจึงมีความสำคัญและมีอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาใช้บริการ ส่งผลให้โรงแรมในเขตอำเภออัมพวาได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวไม่น้อยไปกว่าที่พักรูปแบบอื่นๆ

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยโดยเฉพาะโรงแรมที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญอย่างอัมพวา ซึ่งเป็นพื้นที่เป้าหมายมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้มีการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมรายเก่าและรายใหม่ (ศุภชัยวิชัยสิทธิ์ไทย, 2014) รวมทั้งคู่แข่งอย่างโฮมสเตย์ รีสอร์ทที่มีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การมอบบริการที่เหนือกว่าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถช่วยสร้างความแตกต่างให้แก่ธุรกิจบริการโรงแรม โดยการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเหนือความหวังของผู้รับบริการ ที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการในระยะยาว

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของที่พักในประเภทของโรงแรม จึงได้เลือกทำการศึกษาเพื่อให้ทราบปัจจัยในการเลือกใช้โรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้แก่ธุรกิจประเภทโรงแรมที่เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนาโรงแรมในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและดึงดูดความสนใจให้มาเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

3. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(Zeithaml & Bitner, 2000) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่า ผู้ใช้บริการจะประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ปัจจัยสำคัญทั้ง 5 ประการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการบริการตามสัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และมีความถูกต้อง การทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อธิบายดีและมีความสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) คือสิ่งที่นำเสนอเป็นทางกายภาพของบริการ การเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) การเอาใจใส่และใส่ใจผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล และตอบสนองผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการและให้บริการโดยทันที ปัจจัยนี้เน้นที่ความใส่ใจและความพร้อมในการให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการและหลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างที่ได้รับบริการ (พงษ์เทพ สันติพันธ์, 2546) ได้แก่

1. ผลิตภณฑบริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภณฑบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ในการมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการ
2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness To Pay) ของผู้รับบริการ
3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการครั้งต่อไป
5. ผู้ให้บริการ จะต้องมีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญและเอาใจใส่อย่างเต็มที่ในการให้บริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการควรจัดสร้างสถานที่ที่น่าสนใจเพื่อจูงใจให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจตั้งแต่แรกเห็น โดยผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการ และสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม
7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพ

ของการบริการและมุ่งหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นจากผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548)

ปัจจุบันการให้บริการจึงมีส่วนสำคัญต่อองค์กรธุรกิจซึ่งจะสามารถช่วยสร้างผลประกอบการเข้ามาภายในประเทศเป็นอย่างมาก โดยการเสนอความพึงพอใจด้านการบริการ การจัดตั้งสภาพแวดล้อมของโรงแรมและการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้าไปใช้บริการ และเพิ่มความประทับใจในการให้บริการ เพื่อจูงใจให้ผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป (โชติพัฒน์ ศรีธนิทเกียรติ, 2548)

จากดังกล่าวสรุปได้ว่า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการนั้น คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ คือการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการที่จะนำไปสู่ปัจจัยใจในการเลือกใช้บริการแห่งนั้น

4. ระเบียบวิธีการวิจัย

4.1 การศึกษาวิจัยเป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่จะศึกษา คือ ผู้ใช้บริการที่โรงแรมในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ใช้บริการที่โรงแรมในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งโรงแรมในเขตอำเภออัมพวา มีโรงแรมโดยประมาณ 20 แห่ง (บุคกิ้งดอทคอม) เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนประชากรได้ จึงได้ กำหนดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e หมายถึง ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

z หมายถึง ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้

ถ้าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ย่อมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือก ตัวอย่างได้ 5% (0.05) ดังจึงแทนค่าขนาดตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

โดยเพื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 15 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเรื่อง “วิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม” โดยในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงแรม ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้โรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเลือกเข้าพักโรงแรมของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

4.3. ขั้นตอนการวิจัย

4.3.1 ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยจากหนังสือวารสาร และบทความที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึง คุณภาพของการบริการ (Service Quality) จึงถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจบริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ

4.3.2 ร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาถึงความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาที่ใช้

4.3.3 นำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นส่งให้แก่ผู้คุณวุฒิพิจารณาจำนวนทั้งหมด 3 ท่าน เพื่อพิจารณาในด้านความถูกต้อง (Validity) ของแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาในด้านความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

4.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวนผู้ใช้บริการโรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 30 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) วิธีครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.700 ซึ่งค่าที่ได้ นั่นคือ 0.819 (สรายุทธ กันหลง, 2555)

4.3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อมั่นไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 400 ชุด

4.4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.4.1 หลังจากเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม (Factor Analysis) ผ่านการสกัดปัจจัยเพื่อค้นหาองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) โดยมีการหมุนแกนปัจจัยให้ตั้งฉากกัน (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธี Varimax ทั้งนี้เกณฑ์การพิจารณาองค์ประกอบ คือ ค่า Eigenvalues ต้องมากกว่า 1 และค่า Factor loading ต้องมากกว่า 0.5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546)

4.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการและส่วนที่ 2 ถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการและใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ

4.4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามมีการแปลความหมายให้เป็นค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวทางของลิเกิร์ต (Likert Scale) โดยการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบดังนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง มาก
- 2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง น้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

5. ผลการวิจัย

จากการสอบถามข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งก็คือ ผู้ใช้บริการที่โรงแรมเขต อำเภอมัฒพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (69.0%) สถานภาพแต่งงาน (53.5%) อายุ 26-35 ปี (36.2%) การศึกษาปริญญาตรี (75.3%) รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (38.3%) รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท (47.0%)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงแรม จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ เคยเข้าใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอมัฒพวา (57.3%) โดยตั้งใจที่จะมาเข้าพัก (64.0%) และระยะเวลาในการเข้าพักถึง 2-3 วัน (41.5%) โดยมีการเลือกใช้ระดับโรงแรมที่ระดัง 4 ดาว (45.8%) และมีการเลือกค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการโรงแรมที่ 2,001-3,000 บาทต่อคืน (31.5%) ซึ่งทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมจากอินเทอร์เน็ต (50.5%) ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนมีการทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมจากที่อื่น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงแรม

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงแรม ของผู้ใช้บริการ	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โรงแรมส่วนใหญ่	จำนวนคน	ร้อยละ
ท่านเคยใช้บริการโรงแรมในเขต อำเภอมัฒพวามาก่อนหรือไม่	เคย	229	57.3
ท่านตั้งใจที่จะมาใช้บริการที่พัก โรงแรมในเขตอำเภอมัฒพวามาก่อน หรือไม่	ตั้งใจ	256	64.0
ระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าพักโรงแรม ของท่าน	2-3 วัน	166	41.5
ระดับโรงแรมที่ท่านเลือกเข้าพักมาก ที่สุด	ระดับ 4 ดาว	183	45.5
ค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอมัฒพวา	2,001-3,000 บาทต่อคืน	126	31.5
ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมใน เขตอำเภอมัฒพวา จากแหล่งใด	อินเทอร์เน็ต	202	50.5

1. การวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้โรงแรมในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม คณะผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล พบว่า ค่า Kaiser-Meyer- Olkin เท่ากับ 0.935 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า Bartlett's Test of Sphericity ได้เท่ากับ 7221.743 (Sig. = 0.000) แสดงว่า ข้อมูลเหมาะสมที่จะใช้วิเคราะห์ปัจจัย (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสามารถแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ด้านการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อมั่น ด้านสถานที่ ด้านความสะดวกสบาย โดยอธิบายความแปรปรวนได้ทั้งหมด 63.027% รายละเอียดดังตารางที่ 3 – ตารางที่ 7

ตารางที่ 3 แสดงปัจจัย ค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญ ขององค์ประกอบที่ 1 “ด้านการบริการ” (Eigenvalues = 12.98 และ Variance = 41.87)

ปัจจัย	Factor Loading	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
พนักงานแสดงความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ	0.564	4.18	0.64	มาก
พนักงานมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	0.640	4.16	0.70	มาก
โรงแรมมีความรวดเร็วถูกต้องในการ Check in/out	0.697	4.15	0.69	มาก
พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า	0.609	4.13	0.66	มาก
ความถูกต้องในการสำรองห้องพักระบบอินเทอร์เน็ต	0.561	4.13	0.65	มาก
โรงแรมมีความปลอดภัยเช่น กล้องวงจรปิด	0.702	4.11	0.75	มาก
การแต่งกายของพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย	0.624	4.11	0.72	มาก
พนักงานมีความรู้และมีทักษะในการให้บริการ	0.609	4.11	0.67	มาก
พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า	0.698	4.10	0.73	มาก
ท่านมีความมั่นใจในทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	0.663	4.09	0.71	มาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของโรงแรมตรงกับที่โฆษณาจากเว็บไซต์หรือจากสื่ออื่นๆ	0.606	4.09	0.67	มาก
ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ	0.574	4.08	0.70	มาก
ความน่าเชื่อถือในด้านชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงแรม	0.720	4.00	0.74	มาก
รวม	0.64	4.11	0.69	มาก

ตารางที่ 4 แสดงปัจจัย ค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญขององค์ประกอบที่ 2 “ด้านลักษณะทางกายภาพ” (Eigenvalues = 1.65 และ Variance = 5.33)

ปัจจัย	Factor Loading	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมเช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย ครบครัน	0.694	4.22	0.70	มาก
สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกสบาย ในการเดินทาง	0.549	4.21	0.55	มาก
การตกแต่งห้องอาหารมีความสวยงามและ ดูสะอาด	0.589	4.14	0.66	มาก
ห้องจัดเลี้ยงความกว้างขวาง หุรรหาและ ทันสมัย	0.660	4.02	0.78	มาก
รวม	0.62	4.15	0.67	มาก

ตารางที่ 5 แสดงปัจจัย ค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญขององค์ประกอบที่ 3 “ด้านความเชื่อมั่น” (Eigenvalues = 1.58 และ Variance = 5.09)

ปัจจัย	Factor Loading	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
ท่านตัดสินใจใช้บริการโรงแรมเพราะ เชื่อว่าจะได้รับประโยชน์คุ้มค่ากับการ จ่าย	0.700	4.26	0.64	มาก
ท่านตัดสินใจใช้บริการโรงแรมเพราะ เชื่อมั่นในคุณภาพของบริการที่ดีกว่า	0.695	4.26	0.66	มาก
ท่านยินดีที่จะจ่ายเงินสำหรับการใช้ บริการเข้าพักโรงแรม	0.799	4.25	0.71	มาก
รวม	0.73	4.26	0.67	มาก

ตารางที่ 6 แสดงปัจจัย ค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญ ขององค์ประกอบที่ 4 “ด้านสถานที่” (Eigenvalues = 1.16และVariance =3.73)

ปัจจัย	Factor Loading	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
การตกแต่งสวนโดยรอบของโรงแรมมีความสวยงามเข้ากับสถานที่	0.513	4.26	0.56	มาก
โรงแรมมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง จอแอลซีดี เป็นต้น	0.669	4.25	0.65	มาก
อุปกรณ์ภายในห้องน้ำมีครบครัน เช่น สบู่ ผ้าขนหนู	0.712	4.22	0.64	มาก
ห้องน้ำมีการตกแต่งอย่างเป็นสัดส่วนเหมาะสมแก่การใช้งาน	0.590	4.20	0.66	มาก
รวม	0.62	4.23	2.51	มาก

ตารางที่ 7 แสดงปัจจัย ค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญ ขององค์ประกอบที่ 5 “ด้านความสะดวกสบาย” (Eigenvalues = 1.13และVariance =3.63)

ปัจจัย	Factor Loading	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
มีการตกแต่งภายในบริเวณล็อบบี้ และการใช้เฟอร์นิเจอร์ที่สวยงาม	0.700	4.26	0.61	มาก
ห้องพักมีการตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่สวยงามพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	0.754	4.23	0.61	มาก
รวม	0.73	4.25	0.61	มาก

6. สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

6.1 จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง อายุ26-35 ปีส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีสถานภาพแต่งงานแล้ว และระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

6.2 จากผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้าใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภออัมพวา โดยมีความตั้งใจที่จะมาเข้าพักในระยะเวลาในการเข้าพักถึง 2-3วัน โดยมีการเลือกใช้บริการโรงแรมที่ระดับ 4ดาว และ

มีการเลือกค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการโรงแรมที่ 2,001-3,000บาทต่อคืน และทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมจากอินเทอร์เน็ต

6.3 จากการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม 31 ตัวแปร พบว่าคงเหลือปัจจัยที่ผ่านการสกัดแล้ว 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านด้านความเชื่อมั่น ปัจจัยด้านด้านสถานที่ และ ปัจจัยด้านด้านความสะดวกสบาย ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกเข้าใช้บริการโรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามของผู้เข้าใช้บริการมากที่สุดจึงเป็นปัจจัยด้านการบริการอาจเป็นเพราะผู้ที่มาเข้าใช้บริการโรงแรมในปัจจุบันให้ความใส่ใจในเรื่องของการบริการของโรงแรมเป็นสำคัญ เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการของโรงแรมมากขึ้นจึงทำให้ปัจจัยในด้านนี้มีความสำคัญที่ส่งผลต่อการการเลือกเข้าใช้บริการโรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญรองลงมาที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญและส่งผลต่อการเลือกเข้าใช้บริการโรงแรมเป็นเพราะผู้เข้าใช้บริการเริ่มเห็นความสำคัญในส่วนของบริษัทมากมากขึ้น ทำให้ปัจจัยด้านนี้เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญอย่างมากเช่นกัน

6.4 จากผลวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการบริการ เป็นหนึ่งในปัจจัยซึ่งผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ โดยในภาพรวมของปัจจัยด้านคุณภาพและการบริการอยู่ในระดับความสำคัญในระดับมาก ดังนั้น ควรพยายามดึงจุดเด่นของคุณภาพและการบริการของโรงแรมจะสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมมากยิ่งขึ้น

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อการนำไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาการเลือกใช้บริการโรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าผู้ใช้บริการให้ระดับการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่า ธุรกิจที่ประกอบการทางด้านโรงแรมในเขต อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ควรมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจในการเลือกใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติมนอกเหนือจากการศึกษาด้านการบริการ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงแรม ให้มีความเหมาะสมและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

8. เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว. (2558). *กลุ่มสถิติและเศรษฐกิจการท่องเที่ยว*.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. *สถิติศึกษา*

พาณิชยศาสตร์และการบัญชี. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ฉัตรศิริ ปะยะพิมลสิทธิ์และ อุทัยวรรณ สายพัฒนา. *ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น*.

ณิชาพันธ์ เอี่ยมเพชร. (2555). *การท่องเที่ยวไทยในอาเซียนและทิศทางหลังเปิด AEC*. วันที่สืบค้น

21 พฤษภาคม 2558, จาก <http://www.thai-aec.com>.

- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). *การวิจัยการตลาด* (163). กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบัณฑิตสาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2014). *รายได้ธุรกิจโรงแรมจากไทยเที่ยวไทยลดร้อยละ 21 จากปีก่อน*. วันที่สืบค้น 21 พฤษภาคม 2558, จาก www.kasikornresearch.com.
- สรายุทธ กันหลง. (2555). *การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม*. วันที่สืบค้น 24 พฤษภาคม 2558, จาก <http://www.ipernity.com>
- สำนักงานเทศบาลอำเภออัมพวา. (2551). *จำนวนครัวเรือนและประชากรจากผลการสำรวจข้อมูลจปฐ. ปี 2551*.
- สุชาติา กรเพชรปาณี. (2550). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการผลกระทบจากการท่องเที่ยวชมหิ่งห้อยคลองอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. *วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา*. 5 (2 ตุลาคม 2550), 1-18.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อตุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ* (172 – 173). กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนดดีเซนจำกัด.
- Zeithaml, V., Bitner, M.J. 2000. *Service Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York : Irwin McGraw-Hill Publishing Company.