

ข้อเสนอแนะบทความ

เรื่อง "ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักโรงแรมเจเจเรสซิเด็นท์

เกาะพีพี"

บทคัดย่อ

- แก่ไขบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.5 เป็น .05
- ควรใส่ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ค่าเฉลี่ยรวม เป็นต้น

บทนำ (Introduction)

- ควรเพิ่มข้อมูลเฉพาะเจาะจงของโรงแรมเจเจเรสซิเด็นท์ เช่น สถิติจำนวนผู้เข้าพักที่ลดลง หรือปัญหาความพึงพอใจที่เคยได้รับแจ้ง เพื่อให้ผู้อ่านเห็น "ปัญหาที่แท้จริง" (Research Gap) ว่าทำไมต้องวิจัยเรื่องนี้ ควรระบุบริบทของตลาดในเกาะพีพีให้ชัดเจน เช่น มีโรงแรมระดับเดียวกันเกิดขึ้นจำนวนมาก หรือพฤติกรรมลูกค้าเปลี่ยนไปใช้วิธีจองผ่านแพลตฟอร์มใหม่ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การศึกษา 7P's

- ทบทวนการอ้างอิงข้อมูลสถิติอัตราเข้าพักเฉลี่ยของปี 2567, 2568 และ 2569 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระบุช่วงเวลาเก็บข้อมูลคือ เมษายน - พฤษภาคม 2568

- ควรเพิ่มประเด็นความสำคัญของ 7P's ในบริบท "หลังยุคโควิด-19" หรือ "ยุคดิจิทัล" เช่น ด้านกระบวนการ (Process) ที่ต้องไร้สัมผัส หรือด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ที่ต้องเน้นสุขอนามัยมากขึ้น เพื่อให้งานวิจัยทันสมัย (Contemporary) มากกว่าแค่ทำตามทฤษฎีเดิม

วัตถุประสงค์

- วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระบุว่า "เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ..." แต่ในผลการวิจัยกลับระบุว่ามีการใช้สถิติ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน หากมีการใช้ ANOVA วัตถุประสงค์ควรเขียนให้ชัดว่า "เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าพักจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล" เพราะคำว่า "ศึกษาปัจจัยที่ส่งผล" มักจะใช้กับการวิเคราะห์ถดถอย (Regression) มากกว่าการทดสอบความแตกต่าง (T-test/F-test)

แนวคิดทฤษฎี (Literature Review)

- งานวิจัยอ้างอิงทฤษฎีพื้นฐานที่เก่ามาก เช่น Millett (1954) , Booms & Bitner (1981) และ Kotler (2003) แม้จะเป็นทฤษฎีคลาสสิก แต่ขาดการเชื่อมโยงกับแนวคิดสมัยใหม่ ควรเพิ่มการอ้างอิงแนวคิดการตลาดยุคดิจิทัลหรือการตลาดบริการในทศวรรษที่ 2020 เพื่อให้เข้ากับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในปัจจุบันที่เน้นการใช้เทคโนโลยีและ Social Media

วิธีดำเนินการวิจัย

- ขาดรายละเอียดของ "ประชากร" (Population) วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ชัดเจน การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย (Validity & Reliability) ขาดการระบุเกณฑ์การวัด (Scaling) ใช้มาตรวัดแบบใด (เช่น Likert Scale 5 ระดับ) และไม่มีการกำหนดเกณฑ์ช่วงคะแนนในการแปลผลค่าเฉลี่ย (เช่น 4.21 - 5.00 หมายถึง "มากที่สุด")

สรุปผลการวิจัย

- ไม่มีการนำเสนอผลวิจัยส่วนบุคคลตามกรอบแนวคิด

อภิปรายผล

- ส่วนใหญ่มักเขียนว่า "ผลการวิจัยพบว่าด้าน... ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ..." การอภิปรายที่ดีต้องตอบคำถามว่า "ทำไม" (Why) ผลถึงออกมาเป็นแบบนั้น เช่น ทำไมด้านบุคลากร (People) ถึงมีอิทธิพลสูงสุดในโรงแรมนี้? อาจเป็นเพราะพนักงานต้องช่วยยกกระเป๋าจากท่าเรือหรือให้ข้อมูลการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นจุดสัมผัส (Touchpoint) ที่สำคัญบนเกาะพีพี

ข้อเสนอแนะ

- ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่มักเขียนตามผลสถิติ เช่น "ควรให้ความสำคัญกับด้านราคา" แต่ไม่ได้ระบุ "วิธีการ" เช่น ควรทำโปรโมชั่นช่วง Low Season อย่างไร หรือควรมีแพ็คเกจร่วมกับเรือข้ามฟากหรือไม่ เพื่อให้ผู้บริหารโรงแรมนำไปใช้ได้จริง

อ้างอิง

- มีชื่อผู้แต่งที่ปรากฏในเนื้อหา (In-text citation) แต่ไม่ปรากฏในบัญชีอ้างอิงท้ายเล่ม
- URL และวันที่สืบค้น รายการอ้างอิงจากเว็บไซต์ มีเพียง URL แต่ขาด "วันที่สืบค้น" (Retrieved date)