



บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

- ชื่อเรื่อง : พฤติกรรม และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
- ผู้จัดทำ : นางสาวกัญตสุดา ตาคม
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ชูวลักษณ์ จิระกิดาการ
- หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : พฤษภาคม 2551
- จำนวนหน้า : 54 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อห้องพัก ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เข้าพักในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 300 ราย โดยแสดงผลรูปรายประกอบคำบรรยาย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรป เป็นเพศชาย มีอายุ 21 – 30 ปี นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากประเทศอังกฤษ มีระยะเวลาในการอยู่อำเภอปาย 3 – 7 วัน มาอำเภอปายเป็นครั้งแรก สถานที่ท่องเที่ยวก่อนเดินทางมาอำเภอปาย คือจังหวัดเชียงใหม่ และสถานที่เดินทางต่อจากอำเภอปาย คือจังหวัดเชียงใหม่

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนเพื่อความสนุกสนาน มีลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวกับเพื่อน พาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว คือรถโดยสารประจำทาง เหตุผลในการเดินทางท่องเที่ยวคือมีบรรยากาศดี ประเภทที่พักที่เลือกพัก คือเกสต์เฮาส์ ลักษณะของห้องพักที่เลือกคือห้องคู่ ระยะเวลาที่พักในที่พักปัจจุบัน คือ 3 – 7 วัน ค่าใช้จ่ายด้านที่พักโดยเฉลี่ยต่อวัน ต่อคน

คือต่ำกว่า 1,000 บาท วิธีการจองสถานที่พัก คือติดต่อเข้าพักโดยไม่ได้จองล่วงหน้า โดยจ่ายชำระค่าที่พักเป็นเงินสด แหล่งข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจเลือกที่พัก คือการเข้าไปเยี่ยมชมที่พัก บุคคลที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจเลือกที่พักด้วยตัวเอง ปัจจัยในการประเมินเลือกที่พักคือ ความสะอาด สาเหตุหลักที่เลือกที่พักครั้งนี้เนื่องจากราคาเหมาะสมกับคุณภาพ สถานที่ในอำเภอปายที่เคยไปหรือคิดว่าจะไปคือ กองแลน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คิดว่าจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาพักในที่พักครั้งนี้ และนักท่องเที่ยวคิดว่าจะแนะนำให้บุคคลอื่นให้เข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอปาย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย ที่นักท่องเที่ยวได้ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด