

ชื่อเรื่อง	:	พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการห้องพักรีสอร์ตหรูในจังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	:	นางสาวสุปรียา บุษบงค์
หลักสูตร	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ผศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	พฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	:	104 หน้า
คำสำคัญ	:	พฤติกรรมผู้บริโภค ความพึงพอใจ สถานีสันทนาการในจังหวัดเชียงใหม่

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการห้องพักรีสอร์ตหรูในจังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการห้องพักรีสอร์ตหรูในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามเพศ

การศึกษานี้มีรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการห้องพักรีสอร์ตหรูในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Sampling) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรหรือประชากรที่ไม่สามารถนับจำนวนได้ (Infinite Population) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 ราย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การทดสอบทางสถิติใช้เชิงพรรณนาโดยค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบข้อสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมานใช้ค่าสถิติ t-test

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท และอาศัยอยู่ในภาคเหนือ

ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมที่มาใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถเช่า/รถตู้เช่า/รถรับจ้าง ใช้บริการในช่วงเวลาวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน มักมาใช้บริการห้องพักกับเพื่อนร่วมงาน โดยการมาใช้บริการห้องพักเป็นครั้งแรก ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องพักศิริภูมิ B ทราบข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มาใช้บริการจำนวน 1 วัน ไม่มีการสำรองห้องพักมาก่อน เหตุผลที่เลือกใช้บริการห้องพักเพราะสถานที่ตั้งอยู่ท่ามกลางธรรมชาติ เคยใช้บริการร้านอาหารมาก่อน มีแผนที่จะไปเที่ยวยังน้ำตกศิริภูมิต่อ และจะกลับมาใช้บริการอีก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการห้องพักของสถานีเกษตรหลวงอินทนนท์ อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่ พบว่านักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านช่องทางจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านผลผลิตและคุณภาพ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด และด้านราคา พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาถึงความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ที่มาใช้บริการห้องพักของสถานีเกษตรหลวงอินทนนท์ อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศหญิง และเพศชาย พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสอง มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องพักสถานีเกษตรหลวงอินทนนท์ อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่ ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ด้านผลผลิตและคุณภาพ ด้านคน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านราคา ผลการทดสอบสมมติฐานในทุกประเด็นมีค่าสูงกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานได้ว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการห้องพักสถานีเกษตรหลวงอินทนนท์ อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่ ไม่แตกต่างกันตามเพศ

ผลการศึกษานี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อสถานี่เกษตรหลวงอินทนนท์ อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่ในด้านการวางแผนการตลาด กำหนดกลยุทธ์ และปรับปรุงคุณภาพในทุกๆ ด้านของห้องพักสถานี่เกษตรหลวงอินทนนท์ อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการห้องพัก

PAYAP UNIVERSITY