

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
ที่ใช้บริการใน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวอุทัยรัตน์ นามแก้ว

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา โชคถาวร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการใน
โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวีของนักท่องเที่ยวชาวที่เดินทางมาในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้
บริการของโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี จำนวน 400 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย
ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการ
ของโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เกินครึ่งเป็นเพศชาย
และไม่ใช่ชาวเอเชีย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ประกอบอาชีพส่วนตัว มีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง
2,001 - 3,000 เหรียญสหรัฐ ส่วนใหญ่เดินทางโดยเครื่องบิน ครั้งหนึ่งของนักท่องเที่ยวใช้ระยะเวลา
ที่พักคือ 3 - 5 วัน การเดินทางของนักท่องเที่ยวเดินทางพร้อมครอบครัว โดยมีช่วงเวลาที่
นักท่องเที่ยวนิยมมาพักมากที่สุดคือช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่เคยมาพัก
ที่โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวีมาก่อน จุดประสงค์ของการเดินทางมาพักในโรงแรมฯ
ครั้งนี้เพื่อพักผ่อนและเหตุผลที่มาใช้บริการ คือ โรงแรมมีสถาปัตยกรรมที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์
แฝงไว้ด้วยความเป็นล้านนา

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการใน
โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวให้คะแนนในเรื่อง

ภาพลักษณ์และการบริการของโรงแรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่ตั้งของโรงแรม และด้านการส่งเสริมการขายและการตลาด ตามลำดับ

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการในโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ลคาราเทวี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้คะแนนในเรื่องความพึงพอใจในส่วน ของห้องพัก และความพึงพอใจในส่วนของพนักงานบริการในโรงแรมเท่ากัน รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการบริการส่วนห้องอาหาร และความพึงพอใจในการบริการส่วนสปา ตามลำดับ

ในการศึกษาความพึงพอใจในของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาพักในโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ลคาราเทวี พบว่า มีระดับความพึงพอใจเห็นด้วย เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยเรียงลำดับจาก ค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย พบว่า คะแนนคุณภาพโดยรวมของ โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี ไปจนถึงค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือค่าใช้จ่ายที่ใช้ใน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ลคาราเทวีต่อการ มาพักเทียบกับ โรงแรมอื่นๆ

ในการศึกษาความพึงพอใจด้านกิจกรรมนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศชื่นชอบและคิดว่ามี ความน่าประทับใจมากที่สุด จากประสบการณ์ในการเข้าพักในโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ลคารา เทวี อันดับหนึ่งคือ ทั่วรั้ววัฒนธรรม รองลงมาคือ ปลูกข้าว โยคะ การทำสมาธิ และกิจกรรมสำหรับเด็ก ตามลำดับ

Independent Study Title Factors Affecting Foreign Tourists' Decision on Using Services
at Mandarin Oriental Dhara Dhevi, Chiang Mai Province

Author Ms. Uthairat Namkaew

Degree Master of Arts (Political Economy)

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Dr. Kanchana Chokthaworn

Advisor

Assoc. Prof. Dr. Prasert Chaithip

Co-advisor

Abstract

The objective of this study aims to gain an understanding of tourists' economic and characteristics as well as factors affecting foreign tourist' decision on using service at Mandarin Oriental Dhara Dhevi, Chiang Mai Province. Data and information for investigation are based on the questionnaire interview of 400 foreign tourist' who stayed at Mandarin Oriental Dhara Dhevi, Chiang Mai and analyzed through the used of frequency, percentage and average.

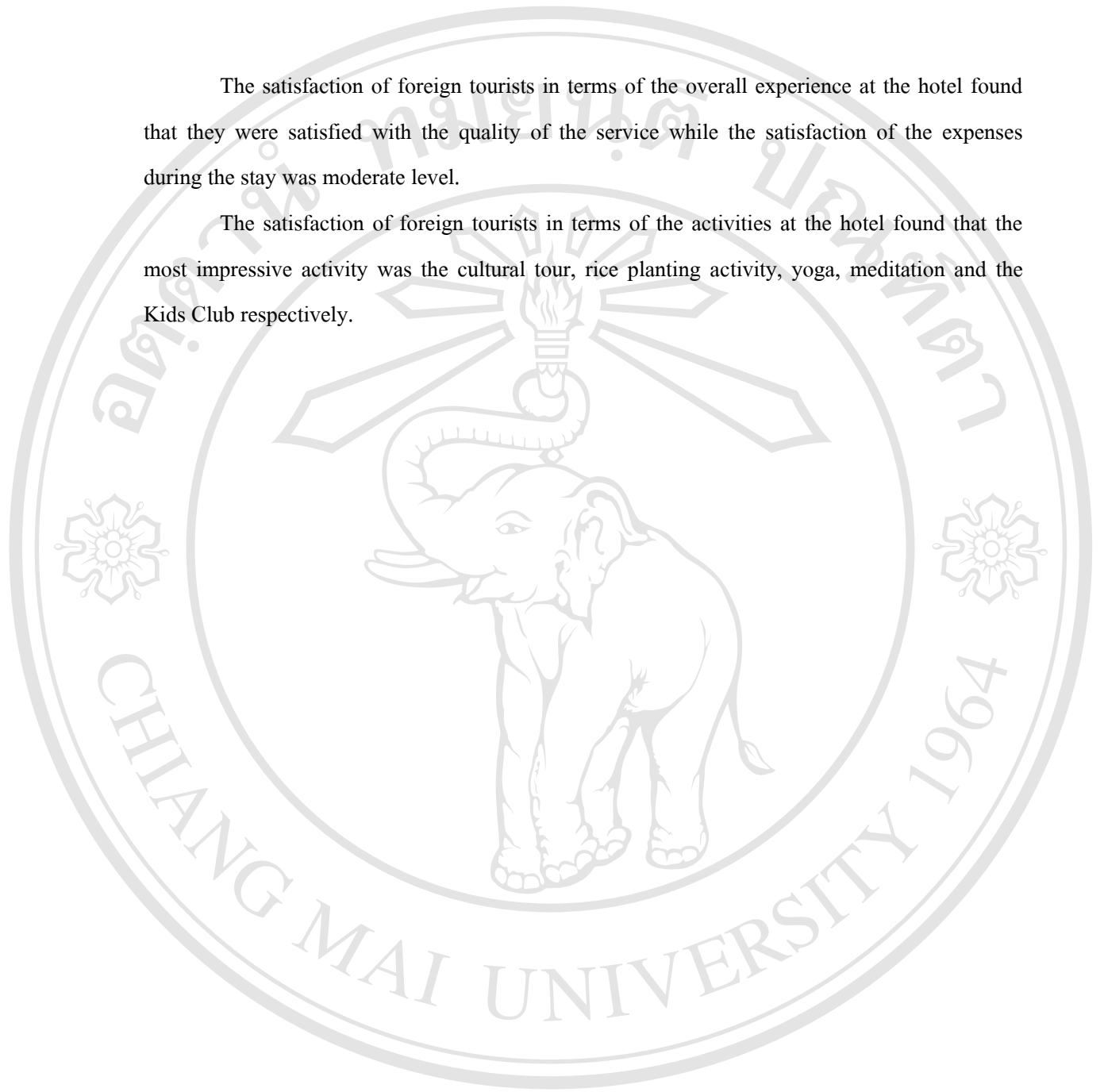
The findings suggest that majority of foreign tourist are characterized as male, non Asian age between 41 – 50, have own business with average income per month is 2,001 – 3,001 USD, travel by airplane, average occupancy is 3 – 5 days, most of foreign tourist travel with the family, the most preference travel period during October – December, never stay at the Mandarin Oriental Dhara Dhevi, Chiang Mai before, foreign tourist visit the resort for leisure and the reason to stay was the uniquely designed of the hotel which has a sense of Thai Northern Style.

The most important factor underlying their decision on using service at the hotel is found to be the image and service, followed by the location of the hotel and the promotional respectively.

The satisfaction of foreign tourists on using service at the hotel found that the most impressive thing appeared to be the accommodation and the standard of service, the service at the restaurant and the service of spa respectively.

The satisfaction of foreign tourists in terms of the overall experience at the hotel found that they were satisfied with the quality of the service while the satisfaction of the expenses during the stay was moderate level.

The satisfaction of foreign tourists in terms of the activities at the hotel found that the most impressive activity was the cultural tour, rice planting activity, yoga, meditation and the Kids Club respectively.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved