

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในจังหวัดเชียงราย
ชื่อผู้เขียน	นางวชิราภรณ์ โลหะชาละ
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร. มนัส สุวรรณ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา กรรมการ รองศาสตราจารย์ประหยัด ปานดี กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พักในจังหวัดเชียงราย และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวและพักค้างคืนในจังหวัดเชียงราย จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม จากข้อมูลที่ได้รับรวบรวมนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยว และพักค้างคืนในจังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อบริการที่พักในระดับสูง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าที่พักมีมาตรฐานดี และเกือบทั้งหมดของผู้ให้ข้อมูลคิดว่า ราคาของที่พักมีความเหมาะสมดีแล้ว ในขณะที่สถานที่พักที่อยู่ในเกณฑ์ดี ผลการศึกษาเชิงคุณภาพในประเด็นที่ว่ามีความประสงค์จะกลับมาใช้บริการที่พักแรมอีกหรือไม่นั้น ส่วนใหญ่ตอบว่า ต้องการกลับมาพักแรมอีก และจะแนะนำที่พักแรมดังกล่าวให้กับเพื่อน และคนอื่น ๆ อีกด้วย นอกจากนั้นจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยทางการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกที่พักแรม โดยเฉพาะปัจจัยด้านราคาที่พัก และปัจจัยด้านความปลอดภัย รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริการ ด้านทำเลที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมตามลำดับ

ผลการศึกษามีแนวทางที่เป็นข้อเสนอแนะสำหรับบริการที่พักในจังหวัดเชียงราย ดังนี้

1. ด้านมาตรฐานที่พัก ควรรักษามาตรฐานของที่พักให้ดี หรือหากสามารถเพิ่มมาตรฐานให้สูงขึ้น ก็จะทำให้เกิดความน่าสนใจในการเข้าพักมากขึ้น
2. ด้านราคาที่พักอยู่ในระดับราคาที่เหมาะสมดีแล้ว ไม่ควรเพิ่มราคาขึ้นอีก
3. ด้านสภาพที่พักแรมที่อยู่ในเกณฑ์ดีแล้ว แต่ยังคงต้องปรับปรุงในเรื่องการตกแต่งห้องพักให้สวยงามดูใหม่อยู่เสมอ และการปรับปรุงความสะดวกสบายของห้องน้ำในห้องพัสดุด้วย
4. ด้านการบริการ ควรเพิ่มเติมด้านบริการโทรศัพท์สาธารณะระหว่างประเทศ บริการอาหารและเครื่องดื่มในราคาที่ต่ำกว่านี้
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวภายในบริเวณที่พักด้วย อาทิ แผนที่จังหวัดเชียงราย เครื่องรับโทรทัศน์ที่สามารถเปิดดูข่าวสารได้ทั่วโลก สระว่ายน้ำ สนามกีฬา หรือที่ออกกำลังกาย ห้องอบซาวน่า และควรมีป้ายบอกทางไปยังสนามบิลลีฮานิลินของจังหวัดเชียงราย

Independent Study Title	Oversea Tourist Satisfaction with the Selection of Accommodations in Chiang Rai Province	
Author	Mrs. Wachiraporn Lohachala	
M.A.	Tourism Industry Management	
Examining Committee	Prof. Dr. Manat Suwan	Chairman
	Assoc. Prof. Boonlert Jittangwatana	Member
	Assoc. Prof. Prayad Pandee	Member

ABSTRACT

This study had purposed to investigate oversea tourist's satisfaction with the selection of accommodations in Chiang Rai Province and seeked factors affecting the forementioned satisfaction. The sample under study consisted of 370 oversea tourists who toured and stayed in Chiang Rai. The instrument used was a rating scale questionnaire. Whereupon the collected data were analyzed through the application of percentage, mean and standard deviation.

The findings indicated that oversea tourists in Chiang Rai are satisfied with accommodations at the high level. Most of samples agreed that the accommodations were standard and all of them were satisfied with appropriate room rates and good locations. In addition, most of the oversea tourists will be returnings to stay and recommending the accommodations to their friends and others. In another the factors of marketing were effected on oversea tourist's satisfaction with the selection of accommodations in Chiang Rai Province, especially in room rates, security and the following factors : services, locations, facilities and environment of accommodations

The seeked guidelines for the suggestions of the accommodations in Chiang Rai Provinc were as follows.

1. Standard accommodations should be maintained.
2. Room rates are appropriate, they should not be increased.
3. Conditions of accommodations are good however the rooms should be decorated and improved the convenience of bathrooms in the rooms.
4. Emphasizing the security of guests.
5. Providing the facilities around the accommodations such as Chiang Rai's map satellite system television, health club, sauna and the signs to airport and to Chiang Rai's bus station.