

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม
ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้เขียน นางสาวเสาวณีย์ ตนหมั่น

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน	สันติธีรากุล	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร. นฤมล	กิมภากรณ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยว จำนวน 400 ราย แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 200 ราย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 200 ราย เก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 20 – 29 ปี มากที่สุด มีการระดับศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางเป็นหมู่คณะ 2 – 8 คน มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเดินทางมาเป็นครั้งแรก ด้วยวิธีการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง ส่วนใหญ่ไม่เคยรู้จักเรือนแรมที่เลือกพักและไม่เคยพักเรือนแรมที่เลือกพักมาก่อน เลือกพักเรือนแรมโดยไม่มีการจองเรือนแรมก่อนเข้าพัก โดยเลือกพักเรือนแรมชื่อ อาโบดาญา มากที่สุด และส่วนใหญ่พักห้องพัก ที่มีราคา 301 – 500 บาท มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1 – 3 คืน โดยแหล่งข้อมูลที่รู้จักเรือนแรมที่เลือกพักเป็นการค้นหาห้องพัก โดยไม่มีการหาข้อมูลหรือการเตรียมการล่วงหน้า มีผู้ร่วมเดินทางเป็นผู้ตัดสินใจเลือกพักเรือนแรม และมีเหตุผลในการตัดสินใจเนื่องจากราคาประหยัด มากที่สุด

ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการให้บริการของ

พนักงาน ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีบริการเครื่องทำน้ำอุ่น รองลงมา คือ บริการรถเช่า และห้องอาหาร / ภัตตาคาร ด้านราคา มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ราคาห้องพัก รองลงมา คือ การชำระเงินค่าบริการทั้งหมดเมื่อเช็คอิน และ การแสดงราคาห้องพัก ไร่ชัดเจน ด้านทำเลที่ตั้ง มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ใกล้แหล่งธรรมชาติ รองลงมา คือ ใกล้ตัวเมือง และใกล้แหล่งรวมร้านค้าและร้านจำหน่ายของที่ระลึก ด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การขยายเวลาเช็คอินจนถึงเวลาตามตารางบินของลูกค้า รองลงมา คือ มีกิจกรรมที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของชุมชน และการลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต, การได้รับทราบข้อมูลเกสต์เข้าสู่จากคนรู้จัก ด้านการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง รองลงมา คือ ระบบดูแลรักษาความปลอดภัย และพนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงาน สามารถไว้วางใจได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ลักษณะการตกแต่งของอาคารที่พัก รองลงมา คือ ความสะอาดภายในห้องพัก และขนาดของห้องพัก ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการเช็คอิน-เช็คอิน เช็คอิน รองลงมา คือ ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร และความรวดเร็ว และถูกต้องในการแก้ไขปัญหา

Independent Study Title Tourist Satisfaction Towards Services of Guest Houses in Pai District, Mae Hong Son Province

Author Miss Sauwanee Tonman

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Orapin Santiteerakul Chairperson

Lecturer Dr. Naruemon Kimpakorn Member

ABSTRACT

The objective of this independent study is to study tourist satisfaction towards services of guest houses in Pai District, Mae Hong Son Province. The data is collected from the questionnaires completed by 400 travelers: 200 Thais and 200 foreigners. The data is collected by random sampling and analyzed by descriptive statistics consisting of frequency, percentage and mean.

The study finds that the majority of tourists are female aged between 20 - 29 years old with Bachelor Degree level and they are single. They are employees and earn 20,001 - 30,000 baht per month. They like traveling as a group of 2 – 8 persons. The reason for coming to this place is to sightseeing and relaxing. They are first-time travelers and come by bus. Most of them do not know about their selected guest houses. They never stay at those places before and do not make reservation. They generally select ABODAYA guest house and choose room rated between 301 - 500 baht. They stay there for one to three nights and know the information of the guest houses by random selection. They do not plan in advance. Their travel mates also help them make decision. The economy plays an important part in their selection.

The satisfaction in service marketing mix of guest houses are rated at the high level in five factors respectively: location, guest house staff's service, promotion, price and service process. There are two factors that are moderately rated: physical evidence and facilities. The

respondents rate water heater as the most satisfying. The next ones are rent car and restaurant. For price, the room price is the most satisfying. The next one is the paying for all the service charges when checking out and the clarity of how the room price is shown. For location, the most satisfaction is the closeness to natural site, city, shopping places as well as souvenir shops as follow. For promotion, the most satisfaction factors go to the extension of the checkout time and the customers' flight schedule. The next factors are the activities involving contribution to the society, environment, culture of the community as well as the advertisement in the internet and the information gained from the acquaintance. For guest house staff's service, the respondents prefer the staff with politeness, cheerfulness and friendliness. The next one is the security system and the staff who are responsible and trustworthy. For physical evidence, room decoration is the most satisfying and the next one includes the cleanliness and size of the room. For service, the fast and accurate check in and check out services are the most satisfying factor and the fastness and accuracy of the given information and problem solving are the next.