

ชื่อปัญหาพิเศษ	การเลือกใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	นางสาวสุณิสา ถาวรวิริยะนันท์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2548

### บทคัดย่อ

ในการศึกษาเรื่องการเลือกใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาถึงการเลือกใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในจังหวัดจันทบุรี 3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ โรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี ในปี 2548 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี ในปี 2548 จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม-1 ชุดใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ สรุปผล และเขียนรายงานการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยสถิติเชิงบรรยาย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่เป็นปัจจัยพื้นฐานและการเปรียบเทียบการใช้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรม ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ โรงแรม

ผลการศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่าเพศชายร้อยละ 39.1 เพศหญิง ร้อยละ 60.9 อายุ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ โรงแรมมากที่สุดอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 41.7 อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 27.1 รายได้ต่อเดือน พบว่านักท่องเที่ยวส่วนมากมีรายได้ 5,001-10,000 ที่มาใช้บริการ โรงแรมคิดเป็นร้อยละ 34.9 จำนวนผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-4 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเคยใช้บริการ โรงแรม เค พี แกรนด์ มากที่สุดร้อยละ 57.8 ราคาห้องพักที่ใช้บริการอยู่ในช่วงราคา 501-1,000บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.6 ภาพรวมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรม ผลการศึกษากภาพรวมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมจากปัจจัยทั้ง 6 ด้าน คือด้านสถานที่, ด้านบริการหรือบุคคล, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านวัสดุสื่อสาร เช่นการโฆษณาประชาสัมพันธ์, ด้านสัญลักษณ์ เช่นชื่อเสียงของ โรงแรมและด้านราคา พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมมาจากปัจจัยทั้ง 6 ด้านเป็นหลักโดยมีเกณฑ์การตัดสินใจในระดับมาก การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรม