

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พัก  
ในจังหวัดสระบุรี

ผู้เขียน นางสาวชัชฎาภรณ์ ศิริรัตนวุฒิ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตราภรณ์ พงษ์ไพบูลย์ ประธานกรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลีมาส สิทธิสมบัติ กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 400 ราย โดยวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท เป็นนักท่องเที่ยวจากกรุงเทพมหานคร มีการท่องเที่ยวประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี ชอบท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดติดต่อกันหลาย มีผู้ร่วมเดินทางครั้งละ 4-5 คน ใช้เวลาท่องเที่ยว 1-2 วัน สถานที่ชอบพักคือ รีสอร์ท/ฟาร์มสเตย์ มาท่องเที่ยวจังหวัดสระบุรีปีละ 2-3 ครั้ง เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายในการพักประมาณ 501-1,000 บาท/คน/คืน โดยทราบแหล่งที่พักจากเพื่อน และผู้ตัดสินใจในการเลือกสถานที่พักด้วยตนเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อที่พักในจังหวัดสระบุรีตามส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก พึงพอใจลำดับแรกคือ ความน่าสนใจ ความสวยงาม และความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก พึงพอใจลำดับแรกคือ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พึงพอใจลำดับแรก คือ การมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อจองห้องพักและสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พึงพอใจลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ และมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก พึงพอใจลำดับแรก คือ พนักงานมีอัธยาศัยดี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก พึงพอใจลำดับแรก คือ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการและให้บริการสะดวกและรวดเร็ว

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก พึงพอใจลำดับแรก คือ ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนให้เกิดความรำคาญ

ผลการศึกษาปัญหาการเลือกที่พักในจังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลางกับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับแรก คือ ห้องพักไม่มีความหลากหลาย ปัญหาด้านราคา ลำดับแรก คือ ราคาไม่เหมาะสมกับที่พัก ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลำดับแรก คือ ไม่มีตัวแทนรับจองห้องในกรุงเทพฯ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ลำดับแรก คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยู ทิวี หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ข้อมูลน้อยเข้าใจยาก ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ลำดับแรก คือ พนักงานขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา และปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ลำดับแรก คือ รูปแบบที่พักไม่ทันสมัยไม่สวยงาม และให้ความสำคัญระดับน้อยกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ลำดับแรก คือ มีบริการที่ยุ่งยากและล่าช้า

**Independent Study Title** Thai Tourists Satisfaction Towards Accommodations in Saraburi Province

**Author** Miss Chatchadaporn Sirirattanawut

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Chittraporn Pongpaibul Chairperson

Assistant Professor Maleemas Sittisombut Member

### ABSTRACT

This independent study aimed to study Thai tourists satisfaction towards accommodations in Saraburi province. The data, collected from 400 of sample group, was analyzed by using Descriptive Statistics consisting of frequency, percentage and mean.

The study found that majority of answerers were female whose ages were mostly between 31-40 years old, married, graduated Bachelor Degree level. They were enterprise state officer who earned income 20,001 - 30,000 baht/month. They were tourists from Bangkok and traveled 3-4 times a year. They liked traveling in the long holiday, there were 4-5 travelers each time and the accommodations they liked to stay were resort/farm stay. They visited Saraburi province 2-3 times a year by their vehicles. The expense per one night was 501-1,000 baht/each. They knew the information of accommodations from their friends and they considered the accommodations by themselves.

The answerers satisfied marketing mix of the accommodations in Saraburi province as follow:

Product factor, the answerers were very satisfied on this factor and the first satisfactions consisted of interest, attraction and adequacy of rooms.

Price factor, the answerer satisfied at high level. The first satisfaction was payment by using credit card.

Distribution factor, they satisfied at medium level and the first satisfaction was reservation and asking information of rooms by using telephone.

Promotion factor, they satisfied at medium level and the first satisfaction consisted of promotion by giving customers discount and special promotion, and there were introduction documents of accommodations.

Personnel factor, they satisfied at high level and the first thing they liked was good relations of employees.

Service process factor, they satisfied at high level and the first satisfaction consisted of general quality of service and the quickness and convenience of service.

Physical factor, they satisfied at high level and the first satisfaction was the peaceful place.

The study of problems of considering accommodations in Saraburi province found that answerers mentioned the following factors at medium level. Product factor, the first problem was the rooms which were not various. Price factor, the price was not suitable with the room. Distribution factor, there were not representatives for their reservation in Bangkok. Promotion factor, the advertisement such as radio, television, journal and website was not enough and difficult to understand. Personnel factor, the workers lacked of knowledge to solve the problems. And physical factor, the first problems consisted of the old-fashioned accommodations. The answerers mentioned service process problem at low level and the first problem was the difficult and tardy service.