

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปัจจุบัน
ชื่อผู้เขียน	ส่วนผสมทางการตลาดของบริการที่พักในพัทยา
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัยเกริก	นางสาวพรพิมล ทับแก้ว
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง/ คณะนิเทศศาสตร์ / มหาวิทยาลัยเกริก
ปีการศึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปัจจุบันส่วนผสมทางการตลาดของบริการที่พักในพัทยา มีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักในพัทยา เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักในพัทยาจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักในพัทยาจำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว โดยใช้วิธีศึกษาเชิงปริมาณ คือ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวและพักค้างคืนในพัทยาที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปจำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way Analysis of Variance (F-test)

ผลการศึกษา พบว่า

(1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 45 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน/ธนาคาร และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท

(2) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมาพักที่พัทยา 3 ครั้ง เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว เดินทางมากับเพื่อน พักที่โรงแรม/รีสอร์ท รู้จักที่พักจากสื่อบุคคล (คนรู้จัก เพื่อนญาติ) และเข้าพักที่พัทยาเป็นเวลา 2 คืน และตัดสินใจใช้บริการที่พักจากด้านราคาเป็นเหตุผลสำคัญ

(3) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักในพัทยานาภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านช่วงเวลามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่พัก ด้านราคา ด้านการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ ด้านรายละเอียดที่พัก และด้านพนักงาน ตามลำดับ

(4) ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ความดีที่เข้าพัก และบุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับบริการที่พักในพัทยานา ดังนี้

1. ด้านรายละเอียดที่พักอยู่ในเกณฑ์ดีแล้ว ควรเพิ่มเติมในเรื่องระบบรักษาความปลอดภัย และควรมีบริการด้านอื่นๆ เพิ่มเติมให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น มีรถบริการรับส่ง มีการขายบริการห้องพักพร้อมแพ็คเกจทัวร์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

2. ด้านราคา ราคาที่พัก อาหารและเครื่องดื่มภายในที่พักรวมทั้งค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสมดีแล้ว ไม่ควรขึ้นราคาอีก

3. ด้านสถานที่พัก อยู่ในเกณฑ์ดีแล้ว ควรจัดบรรยากาศสถานที่พักให้มีความเป็นธรรมชาติ และมีความทันสมัย จะทำให้เกิดความน่าสนใจในการเข้าพักมากขึ้น

4. ด้านการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มในเรื่องของการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ให้สถานที่พักเป็นที่รู้จัก โดยการทำการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ ผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น โบรชัวร์ นิตยสารท่องเที่ยว อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และให้ความสนใจกับลูกค้าประจำโดยการจัดกิจกรรมหรือมีของขวัญพิเศษให้ เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการสถานที่พักอีกอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านพนักงาน ควรอบรมพนักงานด้านการให้บริการแบบมืออาชีพ มีกิริยาสุภาพ เรียบร้อยและบริการได้ประทับใจ

6. ด้านช่วงเวลา ควรมีการจัดกิจกรรมพิเศษให้กับลูกค้าตามเทศกาลต่างๆ เช่น เทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ เป็นต้น