

**INTERNATIONAL TOURISTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY  
OF SERVICE IN ACCOMMODATION IN THAILAND**

**PHENPHUN CHAROENPONG**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
(POPULATION EDUCATION)  
FACULTY OF GRADUATE STUDIES  
MAHIDOL UNIVERSITY  
2003**

**ISBN 974-04-4020-7  
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อคุณภาพการบริการของที่พักรวมในประเทศไทย (INTERNATIONAL TOURISTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SERVICE IN ACCOMMODATION IN THAILAND)

เพ็ญพรรณ เจริญพงศ์ 4236933 SHPE / M

ศศ ม ประชากรศึกษา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ประภาพรรณ อุ่่นอบ ศษ ค ประชากรศึกษา เนาวรัตน์ พลายน้อย กศ ค พัฒนศึกษาศาสตร์ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ Ph.D.(Human Development and Family Studies)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อคุณภาพการบริการของที่พักรวม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศชาวยุโรปที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นครั้งแรก จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของที่พักรวมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของที่พักรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ รายได้ และสภาพแวดล้อมของที่พักรวม โดยตัวแปรทั้งหมดนี้สามารถอธิบายต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของที่พักรวมได้ร้อยละ 52.3 ปัญหาที่นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศพบมากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการขาดความรู้ ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ และนักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

จากการศึกษานี้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการของที่พักรวม ดังนี้ พัฒนาและฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้และเข้าใจงานบริการที่พักรวม ควรให้ความสำคัญในการเพิ่มทักษะด้านภาษาแก่พนักงาน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่เน้นหนักในการใช้ภาษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม

**INTERNATIONAL TOURISTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SERVICE IN ACCOMMODATION IN THAILAND.**

**PHENPHUN CHAROENPONG 4236933 SHPE/M**

**M.A.(POPULATION EDUCATION)**

**THESIS ADVISORS: PRAPHAPHAN UN-OB, Ed.D.(POPULATION DUCATION),  
NAWARAT PHLAINOI, Ed.D.(DEVELOPMENT EDUCATION), CHITTINUN  
TEJAGUPTA, Ph.D. (HUMAN DEVELOPMENT AND FAMILY STUDIES)**

**ABSTRACT**

The purpose of the study was to survey international tourists' satisfaction with the quality of service in accommodation in Thailand and the factors related to satisfaction, problems and the requirements of international tourists. The study was made using questionnaires as a tool. Four hundred European tourists who were in Thailand for the first time were studied as a purposive sample group data was statistically delineated through percentage, mean, standard deviation and stepwise regression analysis.

The results of this research revealed the satisfaction of international tourists toward quality of service was at a high level. The factors, ages, income per month and physical environment of accommodation had an impact on satisfaction at a statistically significant level at 0.05 and these could explain the satisfaction at a 52.3 percent level. The most common problems were lack of employee's knowledge and English skill, so tourists suggested language and convenient facility improvement.

Recommendations from this research are to develop employees to have more knowledge about service accommodation and language skills. Government policy suggestion recommends that the Tourism Authority of Thailand and related organizations should create and develop a curriculum and training. Accordingly they also have to focus on language skills.

**KEY WORDS : SATISFACTION / INTERNATIONAL TOURIST / QUALITY OF SERVICE / ACCOMMODATION**

154 P. ISBN 974-04-4020-7