

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือภัตตาคาร เจ้าพระยาครุยส์ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ผู้ศึกษาค้นคว้า	กิตติกร เรืองขำ, จิตภา สิริทิพย์, สุภาวดี พลพาหะ
ที่ปรึกษา	ดร.สันติธร ภูริภักดี
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรม และการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนครสวรรค์, 2551
คำสำคัญ	ปัจจัยทางการตลาด ตัดสินใจ นักท่องเที่ยวชาวไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือเจ้าพระยาครุยส์ โดยศึกษาเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการเรือเจ้าพระยาครุยส์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และปัจจัยส่วนประสมทางการบริการทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 400 เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ทดสอบสมมติฐานโดยการแจกแจงค่าความถี่ t-test ใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว Anova และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Scheffe) จากการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเรือภัตตาคารเจ้าพระยาครุยส์ต่อ 3 เดือน 1-2 ครั้ง 5 และพบว่านักท่องเที่ยวมีการติดต่อใช้บริการกับเรือภัตตาคารเจ้าพระยาครุยส์โดยการใช้โทรศัพท์ติดต่อจองเรือด้วยตนเอง การเลือกรับประทานอาหารของนักท่องเที่ยวชอบอาหารประเภทอาหารไทย โดยนิยมเลือกเดินทางโดยรถยนต์ และเลือกกิจกรรมระหว่างรอบบริเวณท่าเทียบเรือโดยการถ่ายภาพบริเวณท่าเทียบเรือ ทั้งนี้นักท่องเที่ยวจะเลือกใช้บริการเรือภัตตาคารเจ้าพระยาครุยส์ในวันศุกร์และวันเสาร์ อีกทั้งนักท่องเที่ยวยังชอบบรรยากาศชั้นบนและแดดฟ้าของเรือ การใช้บริการของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อาจจะได้รับแผ่นพับโบรชัวร์และนิตยสารเพื่อนำบริการเรือภัตตาคารเจ้าพระยาครุยส์ โดยบริษัท ทัวร์ งานการท่องเที่ยว และอินเทอร์เน็ต 3) ปัจจัยส่วนประสมการบริการ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ เรือเจ้าพระยาครุยส์มีขนาดใหญ่อยู่ในสภาพดี

ด้านราคาทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการระบุไว้อย่างชัดเจน ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อกับเรือเจ้าพระยาครุยส์ ด้านการส่งเสริมการตลาดทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ การทำโปรโมชั่นร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ด้านพนักงานทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน และบริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ แสงสว่างภายในเรือเหมาะสำหรับการสร้างบรรยากาศ ด้านกระบวนการทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ เมื่อท่านได้ใช้บริการท่านคิดว่าเรือเจ้าพระยาครุยส์มีระบบการวางแผนที่ดี

ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการกับท่านเลือกบรรยากาศแบบใดบนเรือมากที่สุดที่เรือภัตตาคารเจ้าพระยาครุยส์ ใน 3 เดือน ที่ผ่านมาท่านมาใช้บริการเรือภัตตาคารเจ้าพระยาครุยส์ บริการของเรือภัตตาคารเจ้าพระยาครุยส์ ท่านชำระเงินโดยวิธีใดของเรือภัตตาคารเจ้าพระยาครุยส์เชิงบวกซึ่งเป็นผลดีเรือภัตตาคารเจ้าพระยาครุยส์