

52602710 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ/ความพึงพอใจ/เกสต์เฮาส์

จุดมุ่งประสงค์ : การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบเกสต์เฮาส์บริเวณถนนข้าวสาร. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์. 191 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการที่พักแบบเกสต์เฮาส์บริเวณถนนข้าวสาร และ 2) เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบเกสต์เฮาส์บริเวณถนนข้าวสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถาม 4 ส่วนคือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 3) พฤติกรรมการท่องเที่ยว และ 4) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการที่พักแบบเกสต์เฮาส์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างประเศด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวกจำนวน 400 คน โดยกระจายระยะเวลาในการเก็บห่างกันทุก 7 วันระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน 2553 และใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t สถิติทดสอบ F และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจากประเทศยุโรป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ โสด อาชีพนักเรียนและนักศึกษา มีรายได้ 301-600 USD และ 201-410 EUR 2) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางอินเทอร์เน็ต 3) ข่าวสารที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว พบว่า ด้านการเมือง ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจตามลำดับ 4) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการเลือกใช้บริการที่พักแบบเกสต์เฮาส์บริเวณถนนข้าวสาร เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการและการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ 5) ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พักแบบเกสต์เฮาส์บริเวณถนนข้าวสาร โดยภาพรวมพบว่า มีความพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 2 ปัจจัยและมากจำนวน 4 ปัจจัย และ 6) เมื่อวิเคราะห์ความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบเกสต์เฮาส์บริเวณถนนข้าวสาร ในภาพรวมพบว่า

$$\hat{Y} = 1.067 + 0.282X_1 + 0.153X_3 + 0.202X_6 + 0.119X_7 \text{ เมื่อ}$$

\hat{Y} คือ ค่าพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักแบบเกสต์เฮาส์บริเวณถนนข้าวสาร

X_1 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ X_3 คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

X_6 คือ ปัจจัยด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพในการทำงาน X_7 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

52602710 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : FOREIGN TOURISTS / SATISFACTION / GUESTHOUSE.

TRIN PRINGPRASERT : FACTORS AFFECTING TOURIST SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES OF GUESTHOUSES LOCATED WITHIN THE AREA OF KHAO SAN ROAD. THESIS ADVISOR : ASST.PROF. PITAK SIRIWONG, Ph.D. 191 pp.

The objectives of this research were 1) to study the tourist satisfaction with the services of the guesthouses located within the area of Khao San Road and 2) to investigate the service marketing mix factors that significantly affected the tourist satisfaction with the services of the guesthouses located within the area of Khao San Road. The research instrument was questionnaire comprising 4 parts, i.e. 1) demographic information 2) service marketing mix factors (8Ps) 3) tourist behavior and 4) tourist satisfaction with the services of guesthouses. The data were collected from 400 foreign tourists approximately every week from June until September 2010 using convenience sampling and then statistically analyzed using mean, standard deviation, t-test, F-test, and the Backward Multiple Regression.

The findings of the research were as follows: 1) Most tourists were from Europe, female, aged 21-30, educated with a vocational certificate, single, pursuing a further degree, with the income ranges of EUR 301-600 and EUR201-410. 2) Most tourists traveled to Bangkok on their own. The major purpose of their travel was tourism and recreation. Most of them received tourist information via the Internet. 3) Political information had the most significant effect on tourist decision making process, followed by social information and economic information respectively. 4) Service marketing mix factors, which affected the tourist satisfaction can be arranged in order of importance as follows: Process, Productivity and Quality, People, Promotion, Price, Product, Place and Physical Environment. 5) Overall tourist satisfaction with the services of guesthouses on Khao San Road was found to be at the high level. Of all, two factors were at the highest level of satisfaction and six factors at the high level of satisfaction. and 6) The relationship between service marketing mix factors (8Ps) and tourist satisfaction with the services of guesthouses on Khao San Road can be described by the following:

$$\hat{Y} = 1.067 + 0.282X_1 + 0.153X_3 + 0.202X_6 + 0.119X_7 \text{ when}$$

\hat{Y} = The forecast tourist satisfaction with the services of guesthouses in the area of Khao San Road

X_1 = Product X_3 = Place X_6 = Productivity and Quality X_7 = People

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature.....

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประสพชัย พสุนนท์ ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ถึงประเด็นต่าง ๆ ในการศึกษาและชี้แนวทางในการแก้ปัญหา การค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา รวมทั้งการแก้ไขงานให้สมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณคณะเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยศิลปากร ขอขอบคุณผู้ดำเนินงานโครงการและเจ้าหน้าที่ MBA ทุกท่านที่ให้ความดูแลช่วยเหลือมาตลอดหลักสูตรการศึกษา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการเรียนและทำงานวิจัยฉบับนี้ ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านและที่มีโอกาสว่านามได้ทั้งหมด ณ ที่นี้ ขอขอบคุณแรงสนับสนุนและกำลังใจที่ได้รับจากครอบครัวตลอดจนเพื่อน ๆ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้

สุดท้ายนี้ หากงานวิจัยฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ประกอบการที่กำลังวางแผนที่จะประกอบธุรกิจสถานพักผ่อนแบบเกสต์เฮาส์ รวมถึงผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจสถานที่พักแบบเกสต์เฮาส์อยู่แล้ว และอาจจะก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ที่มีความสนใจในธุรกิจที่พักแบบเกสต์เฮาส์ นับเป็นความปิติอย่างยิ่งที่ได้ทำงานวิจัยฉบับนี้ขึ้นและหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้