

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ต่อการใช้บริการโรงแรม
ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บทคัดย่อ
ของ
สิริวิภา จิรวัดน้อยนันต์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2553

สิริวิภา จิรวพัฒน์นันต์. (2553). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ต่อการใช้บริการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด.

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ต่อการใช้บริการโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วนของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความใส่ใจ ด้านความพร้อมที่จะช่วยเหลือ

กลุ่มตัวอย่างได้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ที่มาใช้บริการโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 46 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ตัวแปรอิสระ 2 ตัว โดยใช้ค่าที (t-test) วิเคราะห์ตัวแปรอิสระ 3 ตัวขึ้นไปใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ที่ใช้บริการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ต่อการใช้บริการโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วนของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความใส่ใจ ด้านความพร้อมที่จะช่วยเหลือ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมโดยรวมอยู่ระดับมาก

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรม โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความใส่ใจ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความถูกต้องครบถ้วนของการบริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความใส่ใจ และด้านความพร้อมที่จะช่วยเหลือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ด้านความถูกต้องครบถ้วนของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความใส่ใจ นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความใส่ใจ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และด้านความใส่ใจ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

SATISFACTION OF MICE TOURISTS THAI GROUP TO TOWARDS SERVICE IN
HOTEL AT HUA HIN PRACHUAP KHILIKHAN

AN ABSTRACT

BY

SIRIVIPA JIRAWATANUN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

October 2010

Sirivipa Jirawatanun. (2010). **Satisfaction of Mice Tourisms Thai Group towards Service in hotel. in Hua Hin Prachuap Khilikhan.** Master's Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Lamson Lertkulprayad.

The purpose of this research is to study the satisfaction of the tourists MICE group to the service of hotel in Hua-Hin district, Prachuapkhirikhan province in five Qualities dimension of service; the rightness of the service, reliability of facilitators, environment, attention, and the readiness to help.

The sample subjects are collected from 400 tourists of MICE group who visit the hotels at Hua Hin, Prachuapkhirikhan. The research instrument used for gathering data is five rating scale questionnaire which have 46 items. The mean average and standard deviation are used to analyze the data. Two independent variables are analyzed by using T-test, one-way Analysis of Variance is used to analyze three independent variables. Scheffe's test is used to test statistically significant different by SLD.

The results of the research are as follows

1. The satisfaction of the tourists of MICE group to the service of hotels in Hua Hin in five qualities dimension of service which are the rightness of the service, reliability of facilitators, environment, attention, readiness to help which is found that the tourists are satisfied to hotel's service are at the high level

2. The tourists of MICE group with difference gender have difference satisfaction with significant different at .01 level. When consider from each part, it is found that in attention part the tourists are satisfied to the hotel's service with significant different at .01. In the rightness of service part, the tourists are satisfied to the hotel's service with significant different at .05. For the other parts have no statistically significant different.

3. The tourists of MICE group with difference age have difference satisfaction with no statistically significant different. When consider in each part, it is found that in attention part and readiness part the tourists are satisfied the hotel's service with significant different at .01. The tourists are satisfied the hotel's service in the rightness part of the service with significant different at 0.5. For the other parts have no statistically significant different.

4. The tourists of MICE group with difference education level have difference satisfaction to the service of hotel in Hua Hin with significant different at 0.5. When consider in each part, it is found that the tourists are satisfied the hotel's service in the reliability of facilitators part with significant different at .01. For the attention part, it is found that the satisfaction of tourist of MICE group to the service of hotel with significant different .05. For the other parts have no statistically significant different.

5. The tourists of MICE group with difference career have difference satisfaction with no statistically significant different. When consider in each part, it is found that in the attention part the tourists are satisfied with significant different at 0.1. For the other parts have no statistically significant different.

6. The tourists of MICE group with difference career have difference satisfaction with no statistically significant different. When consider in each part, it is found that in reliability of the facilitator and in attention part the tourists are satisfied with significant different at 0.5. For the other parts have no statistically significant different.