

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของธุรกิจโฮมสเตย์ในจังหวัด

สงขลา

ชื่อ-ชื่อสกุลผู้ทำวิทยานิพนธ์ : นางสาวฐิติรัตน์ สัตย์ชื่อ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร.พินิจ ดวงจินดา และ

รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ธรรมสังการ

ปริญญาและสาขาวิชา : ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ

ปีการศึกษาที่สำเร็จ : 2554

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของธุรกิจโฮมสเตย์ในจังหวัดสงขลา รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มธุรกิจโฮมสเตย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการของธุรกิจโฮมสเตย์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เกิดช่องว่างของบริการของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ ดังนั้น ธุรกิจโฮมสเตย์จึงต้องเน้นให้ความสำคัญกับทั้ง 2 ด้าน เพราะเป็นจุดอ่อนของบริการ

Abstract

Thesis Title : Expectation and Satisfaction of Homestay Services in Songkhla Province

Student's Name : Miss. Thitirat Sutser

Advisory Committee : Dr. Pinit Duangchinda and

Assoc.Prof. Dr. Wanchai Dhammasaccakarn

Degee and Program : Master of Business Administration in Business Management

Academic Year : 2011

This thesis aims to compare the expectation and satisfaction of homestay services in Songkhla. Data were collected by questionnaire from a sample of 370 people. The results showed that age, education, occupation, average salary and marriage status are different the expected to provide overall difference is statistically. Gender and education occupation, marriage status and domicile of tourists with services overall difference is statistically. Homestay therefore, should focus on promotion and physical evidence because of the major weakness of homestay services. As the result there is a widening gap between expectation and satisfaction of homestay services.

