

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง	: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักผ่อนกำแพงเลควิวรีสอร์ท
ผู้จัดทำ	: นายนภัทร วงศ์ปิ่น
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ฐติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2553
จำนวนหน้า	: 82 หน้า

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักผ่อนกำแพงเลควิวรีสอร์ท วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักผ่อนกำแพงเลควิวรีสอร์ท และ ศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคที่ใช้บริการที่พักผ่อนกำแพงเลควิวรีสอร์ท

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าชาวไทยที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานที่พักผ่อน กำแพงเลควิวรีสอร์ท โดยเข้าพักค้างคืนที่พักผ่อนกำแพงเลควิวรีสอร์ทที่กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน โดยแสดงผลรูปตารางประกอบคำบรรยาย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ทดสอบประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การวิเคราะห์และอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล โดยการหาความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน คือค่าแจกแจงแบบที (t-test)

ผู้ใช้บริการที่พัก สันกำแพงเลควิวรีสอร์ท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภูมิภาค ภาคกลาง มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มาเที่ยวแบบครอบครัว ใช้ห้องมาตรฐานเตียงเดี่ยวชำระเงินโดยใช้เงินสด และเข้าพักที่สันกำแพงเลควิวรีสอร์ทเป็นครั้งแรก

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักสันกำแพงเลควิวรีสอร์ท พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ยกเว้นด้านการส่งเสริมการขาย ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับปานกลาง

ผลการศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคที่ใช้บริการที่พัก สันกำแพงเลควิวรีสอร์ท ตามขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการด้านราคาเหมาะสม ใช้บริการเพื่อท่องเที่ยวส่วนตัว แหล่งข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจใช้บริการมาจากการโฆษณาของบริษัท เช่น ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ ตัดสินใจด้วยตัวเอง ไม่ได้มีการศึกษาข้อมูลของโรงแรมหรือรีสอร์ทอื่นๆ ก่อนตัดสินใจ แต่เคยเข้าเยี่ยมชมโรงแรมหรือรีสอร์ทอื่นๆ ก่อนเป็นการเข้าเยี่ยมชมโรงแรมหรือรีสอร์ทในเมืองเชียงใหม่ ตัดสินใจใช้บริการห้องพักในทันที เมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรม/รีสอร์ทแห่งอื่นแล้ว สันกำแพงเลควิวรีสอร์ทให้ความรู้สึกอิสระ ไม่แออัด หากมีโอกาสจะกลับมาพักที่สันกำแพงเลควิวรีสอร์ทอีกครั้ง จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการและผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการมาก

ในการศึกษานี้ มีการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศหญิงมีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การกำหนดราคาค่าบริการต่างๆ ที่ชัดเจน การจ่ายชำระเงินมัดจำห้องพักร่วงหน้าก่อนเข้าพัก และการลดราคาต่ำกว่าราคาที่กำหนดไว้ในใบบอกราคา ในส่วนของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการขายนั้น พบว่า การนำเสนอข้อมูลของบริษัทผ่านเว็บไซต์ www.homeinresort.com มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของเพศชายและเพศหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05