

ชื่อหัวเรื่อง : การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว  
ของจังหวัดเชียงใหม่  
ผู้จัดทำ : นางสาวโสภภาพรณ กาสมสัน รหัส 9163 99 36  
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ไพรัชพัฒน์ ตวังรัฐทิพย์  
ปีการศึกษา : ปี 2538

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของผู้บริโภค ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีวะ  
กับรายได้ พฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการ เหตุผลในการมาใช้บริการ และปัญหาของผู้  
บริโภคในการมาใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยประกอบด้วย ผู้บริโภคที่ไปใช้บริการของโรงแรม ระดับ 4  
ดาวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 คน ซึ่งเลือกมาโดยการสุ่มแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้  
ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์  
ราชวิถีและโปรแกรม SPSS/PC<sup>+</sup>

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริโภคที่มาใช้บริการของโรงแรมส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีอาชีพ  
รับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีสถานภาพ โสด ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่าง  
จังหวัด และเคยเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่มากกว่า 3 ครั้ง เป็นการเดินทาง  
ราชการในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่แต่ละครั้งจะนำพนักค้างคืนที่โรงแรม  
๒-4 คืน การเดินทางของผู้บริโภคจะเดินทางมาและออกจากโรงแรมโดยรถยนต์  
ส่วนตัว สำหรับการบริการของโรงแรมที่ผู้บริโภคไปใช้บริการมาคือ ห้องอาหาร  
บริการโทรศัพท์ และ ห้องประชุมสัมมนา การรับรู้ข่าวสารของโรงแรม ผู้บริโภค  
ส่วนใหญ่จะรับรู้ข่าวสารจากคนรู้จักและโรงแรมที่ผู้บริโภคไปใช้บริการมากที่สุดคือ  
โรงแรมแม่ปิงและโรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า

2. ผู้บริโภคที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในจังหวัดเชียงใหม่ การใช้บริการห้องพักเป็นลักษณะ ห้องพักรู้อยู่และ มาพักเป็นหมู่คณะ
3. เหตุผลในการใช้บริการโรงแรม 4 ดาว ในจังหวัดเชียงใหม่คือ ไปมาสะดวก และห้องพักสะอาด
4. ปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ในจังหวัดเชียงใหม่ คือการบริการของโรงแรม การตั้งราคาไม่แน่นอน และที่จอดรถไม่สะดวก

PAYAP UNIVERSITY