

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศใน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอรุณี ปัญญามูลงษา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ**

อาจารย์อรพิน สันศิริรากุล	ประธานกรรมการ
อาจารย์นันทนา คำนวน	กรรมการ
อาจารย์ณมต กิมภากรณ์	กรรมการ

**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 200 คน ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทย 50 คน ชาวเอเชีย 50 คน ชาวยุโรป 50 คน และชาวอเมริกา 50 คนและนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความต้องการ โดยรวมของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยในการใช้บริการที่พักตากอากาศอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ตามลำดับ ได้แก่ การบริการของพนักงาน ระบบรักษาความปลอดภัย การโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย ทำเลที่ตั้ง รูปแบบของที่พักตากอากาศ ชื่อเสียงของที่พักตากอากาศ บริการของที่พักตากอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกของ และราคาที่พัก

บริการของพนักงาน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่สุภาพ เป็นกันเองเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ สามารถไว้วางใจได้ เข้าใจในลูกค้า รับผิดชอบ บริการได้อย่างทันใจ และมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ตามลำดับ

ระบบรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการให้มียามรักษาการในตอนกลางคืนเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ มีเครื่องดับเพลิงกระจายอยู่ทั่วไปภายในบริเวณที่พักตากอากาศ มีเครื่องตรวจจับควันในห้องพัก และมีโทรทัศน์วงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

การโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการ การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยวเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ข้อมูลจากคนรู้จัก การขยายเวลาคืนห้องพักจนถึงเวลาตามตารางบินของลูกค้า และแผ่นพับโฆษณา ตามลำดับ

ทำเลที่ตั้งของที่พักรถอากาศ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการที่พักรถอากาศที่ตั้งอยู่ติดแม่น้ำเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคืออยู่ติดภูเขา และอยู่ใกล้ตัวเมือง ตามลำดับ

รูปแบบของที่พักรถอากาศ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การตกแต่งห้องพัก การตกแต่งสวนและบริเวณที่พักรถอากาศ และลักษณะของอาคารที่พัก ตามลำดับ

ชื่อเสียงของที่พักรถอากาศ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการชื่อเสียงของที่พักรถอากาศในระดับมาก

บริการของที่พักรถอากาศ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการบริการห้องพักเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บริการรถรับ-ส่ง บริการรับฝากข้อความ และบริการจักรยานฟรีสำหรับลูกค้า ตามลำดับ

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการเครื่องทำน้ำอุ่นเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ฝักบัว ตู้เย็น และพัดลม ตามลำดับ

สิ่งอำนวยความสะดวกและแหล่งสันทนาการภายในที่พักรถอากาศ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการร้านอาหารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ สระว่ายน้ำ สระน้ำวน และห้องเขาวัวน้ำ ตามลำดับ

ราคาที่พัก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการการแจ้งราคาโดยเป็นราคาห้องพักรวมอาหารเช้าเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ราคาห้องพักอย่างเดียว ราคาห้องพักรวมอาหารทุกมื้อและ โปรแกรมนำเที่ยว และราคาห้องพักรวมอาหารทุกมื้อ ตามลำดับ โดยราคาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าราคาที่เหมาะสมสำหรับห้องเดี่ยว คือ ราคา 501-1,000 บาท

<b>Independent Study Title</b>	The Tourists' Needs for Resorts in Muang District, Mae Hong son Province	
<b>Author</b>	Miss Arunee Punyamoonwongsa	
<b>M.B.A.</b>	Business Administration	
<b>Examining Committee</b>	Lecturer Orapin Santidhirakul	Chairman
	Lecturer Nantana Kumnuan	Member
	Lecturer Naruemon Kimpakorn	Member

#### Abstract

The purpose of this independent study was to study tourists' needs for favorable factors of resorts in Muang District, Mae Hong Son Province.

The data were collected from questionnaires of 200 tourists that stayed in resorts in Muang District, Mae Hong Son Province which were 50 Thai tourists, 50 Asian tourists, 50 European tourists and 50 American tourists. The data were analyzed by using statistical analysis such as frequency, percentages and mean. The results of the study were as follows:

The average mean of tourists' needs for favorable factors of resorts was in the high level. The favorable factors of resorts that were needed by tourists were ranked as services of staff, security system, advertising and sales promotion, location, resort style, name and reputation of resort, resort services, facilities, and room rate respectively.

For service of staff, most of tourists needed the politeness and friendliness of staffs for the first priority. The next in rank were reliability, understand of customer, responsibility, prompt service, and job knowledge respectively.

For security, most of tourists needed night shift guard for the first priority. The next in rank were extinguishers, smoke detectors in room, and 24-hour video camera respectively.

For advertising and sales promotion, most of tourists needed were advertising in guidebooks for the first priority. The next in rank were word of mouth, late check-out until flight time, and brochures respectively.

For resort location, most of tourists needed resort located close to river for the first priority. The next in rank were located close to mountain and town respectively.

For resort style, almost tourists needed cleanliness for the first priority. The next in rank were room decoration, landscape decoration, and building style respectively.

For name and reputation of resort, most of tourists needed name and reputation in the high level.

For services of resort, most of tourists needed reservation for the first priority. The next in rank were transportation, message center, and free bicycles for customers respectively.

For in-room facilities, most of tourists needed electrical shower for the first priority. The next in rank were shower, refrigerator, and fan respectively.

For resort facilities and recreation area, most of tourists needed restaurant for the first priority. The next in rank were swimming pool, jacuzzi, and sauna room respectively.

For price, most of tourists needed the quotation of room including breakfast for the first priority. The next in rank were room only, room including all meals and tours, and room including all meals respectively. The suitable rate of single room in their opinion was 501-1,000 baht.