

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่พักและแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เคยได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 1-8 ในปี 2539-2553  (Tourist's Behavior and Satisfaction on Accommodation Service and Tourist Attractions that Received the 1 <sup>st</sup> – 8 <sup>th</sup> Thailand Tourism Awards, 1996-2010)
หน่วยกิต	3
ผู้เขียน	นางสาวปานใจ ศิริงคะเปาระ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวิศักดิ์ กฤษเจริญ และ ดร.วินัย หอมสมบัติ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
วิชาเอก	การบริหารจัดการองค์กร
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม
ปีการศึกษา	2556

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการที่พักและแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เคยได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 1-8 ศึกษาต่อบริษัทกลุ่มประชากรจำนวน 385 คน ผ่านเครื่องมือวิจัยซึ่งเป็นแบบสอบถามและวิเคราะห์ผลโดยวิธีการทางสถิติพื้นฐานซึ่งใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธี T-Test และ One way ANOVA ในกรณีที่พบความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการบริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งหากจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านบุคลากรสูงสุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และลำดับสุดท้ายคือด้านการส่งเสริมการตลาด ในการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวพบว่าปัจจัยด้านอายุ และอาชีพส่งผลต่อความพึงพอใจ แต่ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่อยู่ปัจจุบันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการเปรียบเทียบพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการบริการของนักท่องเที่ยวพบว่า ลักษณะของการเดินทาง ช่วงเวลาที่เดินทาง วัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง และรูปแบบของการเดินทาง ต่างก็ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการบริการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว / ความพึงพอใจ / พฤติกรรมนักท่องเที่ยว