

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ กระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างประเทศ : กรณีศึกษา สถานที่พักแรม
ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้เขียน นางสาวกนกพร ศิริโรจน์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ
รองศาสตราจารย์ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา ประธานกรรมการ
อาจารย์ ประหยัด ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ประหยัด ปานดี กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสาร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และ (2) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการบริการสถานที่พักแรม ที่ถนนข้าวสาร รวมทั้งทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้คือนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและระดับที่ไม่แตกต่างกันต่อการบริการสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสาร

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาใช้บริการสถานที่พักแรม ที่ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป อภิปรายผลและนำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance หรือ ANOVA)

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมี 2 รูปแบบ คือ แบบที่ 1 นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารก่อนที่จะเดินทางมาถึงกรุงเทพฯ โดยเริ่มจากในการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องแสวงหาสถานที่พักแรมและจากการที่นักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่

พักรวมที่ถนนข้าวสารอยู่บ้างพอสมควรจากเพื่อนหรือคนใกล้ชู้รู้จัก และนักท่องเที่ยวก็เคยมีประสบการณ์ในการมาพักรวมที่ถนนข้าวสารแล้ว ทำให้สามารถตัดสินใจพักรวมที่ถนนข้าวสารก่อนที่จะเดินทางมาถึงกรุงเทพฯและแบบที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตัดสินใจเลือกสถานที่พักรวมที่ถนนข้าวสาร หลังจากที่เดินทางมาถึงกรุงเทพฯ เพราะถึงแม้ว่า นักท่องเที่ยวจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนหรือคนใกล้ชู้รู้จักแต่ตัวนักท่องเที่ยวเองยังไม่มีประสบการณ์ในการพักรวมที่ถนนข้าวสารจึงตัดสินใจพักรวมที่ถนนข้าวสารหลังจากที่ได้สำรวจด้วยตัวเองแล้ว

สำหรับสิ่งกระตุ้นที่เป็นแรงจูงใจและมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักรวมของนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ราคาของสถานที่พักรวมโดยนักท่องเที่ยวจะพิจารณาจากราคาให้เช่าเมื่อเทียบกับคุณภาพ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว สถานที่พักรวมสะอาดและการให้การต้อนรับของผู้ประกอบการ

นอกจากนี้ จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการบริการสถานที่พักรวมที่ถนนข้าวสารพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและในการทดสอบสมมุติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบมากที่สุดในการพักรวมที่ถนนข้าวสารคือ ปัญหามลพิษทางอากาศและเสียง ส่วนปัญหาที่นักท่องเที่ยวอยากให้รีบแก้ไขมากที่สุดคือ ปัญหาการจราจรโดยอยากให้มีการจัดระบบและระเบียบการจราจร ทางเดินเท้าที่ถนนข้าวสาร เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

Independent Study Title	Decision-Making Processes of Foreign Tourists in Choosing Accommodations : A Case Study of Accommodations on Khaosan Road, Bangkok		
Author	Miss Kanokporn Siriroj		
M.A.	Tourism Industry Management		
Examining Committee	Assoc. Prof. Boonlert Jittangwattana	Chairman	
	Lecturer Prayad Palakavongse Na Ayuthya	Member	
	Assoc. Prof. Prayad Pandee	Member	

ABSTRACT

The aims of this research is to study (1) the decision-making process of foreign tourists in choosing accommodations on Khaosan Road and (2) foreign tourist satisfaction with the service of the accommodations. The study also examines the hypothesis that there is no difference in the level of foreign tourist satisfaction with the service of the accommodations on Khaosan Road.

The study sample included 384 foreign tourists who stayed at accommodations on Khaosan Road, Bangkok. A questionnaire was utilized as the instrument to collect data. The survey data was analyzed using a packaged computer program. Descriptive statistics computed included frequency, percentage, mean, standard deviation. Comparative statistical tests used include t-Test and Analysis of Variance (ANOVA).

The study found that there were two types of decision-making method employed by foreign tourists in choosing accommodations on Khaosan Road. The first method was to select the accommodation before arriving in Bangkok. This method was used by tourists who either had obtained information in advance from friends who had

had experience staying on Khaosan Road or tourists who had previously stayed on Khaosan Road themselves. The second method was to choose Khaosan Road accommodations after surveying the area. Even some tourist who had received information from friends prior to arrival but who had had no personal experience in the area made their selection of accommodations following a survey.

The most important factor used in deciding on accommodations was cost, even before quality of the accommodations. Other factors considered included location near tourist attractions, cleanliness and the hospitality of the facility manager.

The study also found that the overall level of satisfaction with the service provided by the accommodations on Khaosan Road to be moderate. Statistical analysis supports the hypothesis that level of satisfaction level with the service of the accommodations on Khaosan Road did not vary significantly among different groups of tourist.

The problems that foreign tourists would most like to see solved were air pollution and noise. The problems the foreign tourists felt should be dealt with most urgently were establishment of traffic discipline plus suitable sidewalks to provide both convenience and safety.