

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : TRI/UTLGB52002

ชื่อโครงการ : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก
จังหวัดพิษณุโลก (Satisfaction in Accommodations in Phitsanulok Province
among Elderly Tourists)

ชื่อนักวิจัย : รัชพล สนธิยา, ลลิตพร สีวันนา, ธราทิพย์ พ่วงเซียง,
สุภาพร เพ็ชรอำไพ, กิตติทัศน์ บุญยสาระนัย
มหาวิทยาลัยนเรศวร

E-mail Address: rugsapon_hh@hotmail.com, plaklapong@hotmail.com,
sound_44_18@hotmail.com, suphaphon_may@hotmail.com,
shingettermaster@hotmail.com

ระยะเวลาโครงการ : วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2552 – วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2553

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก กลุ่มประชากรเป้าหมาย ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักและกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการในที่พักในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านอาหาร และด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง ในด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก และด้านการบริการของพนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการในที่พักในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการในที่พักจังหวัดพิษณุโลก พบว่า มี 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูง ประกอบอาชีพรับจ้าง และใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมจะมีความพึงพอใจในการบริการในที่พักที่สูง

ABSTRACT

Project Code : TRI/UTLGB52002

Project Title : Satisfaction in Accommodations in Phitsanulok Province among Elderly Tourists

Investigators : Mr. Rugsapon Sanitya, Miss Tittipon Seewanna, Miss Tharathip Pongchieng, Miss suphaphon Phetampai, Mr. Gittitas Bunyasaranai .
Naresuan University.

E-mail Address : rugsapon_hh@hotmail.com, plaklapong@hotmail.com,
sound_44_18@hotmail.com, suphaphon_may@hotmail.com,
shinggettermaster@hotmail.com

Project Duration : August 1, 2009 - March 31, 2010

The objectives of this study were to explore the level of satisfaction in the accommodation among the elderly tourists and to investigate the factors affecting satisfaction in the accommodations in Phitsanulok Province among the elderly tourists. The target population was the elderly tourists who experienced in staying the accommodations in Phitsanulok Province. The samples consisted of 400 cases selected by using the stratified random sampling technique. The research tool was the questionnaires built according to the literature review and in-depth interview from the elderly tourists. Percentage, mean, standard deviation and multiple regression were utilized for the data analysis in this study.

The result indicated that the level of satisfaction in accommodation in Phitsanulok Province in terms of amenity, accommodation decoration, food, and security were moderate; however, that of officers' service and cleanliness were high. The overall satisfaction was moderate.

Furthermore, the finding showed that the significant factors affecting the level of satisfaction in accommodation in Phitsanulok Province consisted of 3 main factors, namely, having higher education, having the occupation in general services and staying in the hotels.