

ธนวรรณ มงคล 2557: ทศนคติของลูกค้าที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะเข้าพักและใช้บริการของ  
โรงแรมสี่เขียว ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, พ.บ.ม.  
103 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ทศนคติด้านสิ่งแวดล้อม (2) ความตั้งใจที่จะเข้าพัก  
และใช้บริการของโรงแรมสี่เขียว และ (3) ทศนคติที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะเข้าพักและใช้บริการ  
ของโรงแรมสี่เขียว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนาและเทคนิคการวิจัยเชิง  
สำรวจ และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด โดยเก็บข้อมูลจาก  
ประชากรในงานแสดงสินค้าและบริการ ด้านการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้  
สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมานใน  
การทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์ความ  
ถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า จากตัวแปรทศนคติด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมด 5 ด้าน กลุ่มตัวอย่างมีทศนคติ  
ด้านการเล็งเห็นความสำคัญของการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการยอมรับ  
ในการให้บริการที่ไม่สะดวกสบายเพื่อแลกต่อการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การรับรู้ถึงความรุนแรง  
ของปัญหาสิ่งแวดล้อม ระดับความรับผิดชอบต่อสังคม และความเชื่อที่มีต่อการให้บริการที่เป็นมิตร  
ต่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรม กลุ่มตัวอย่างมีทศนคติอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจที่  
จะเข้าพักและใช้บริการของโรงแรมสี่เขียวอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ  
และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความเชื่อที่  
มีต่อการให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ( $X_2$ ) มีผลต่อความตั้งใจที่จะเข้าพักและใช้บริการใน  
โรงแรมสี่เขียว (Y) มากที่สุด ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ 0.771 รองลงมา  
ได้แก่ การเล็งเห็นความสำคัญของการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ( $X_1$ ) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย  
มาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.189 และปัจจัยทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเข้าพักและใช้  
บริการในโรงแรมสี่เขียว ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R-Square) เท่ากับร้อยละ 75.40

ข้อเสนอแนะ ควรส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่นตามสถานที่ตั้ง  
ของโรงแรม และควรสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าด้วยตราสัญลักษณ์มาตรฐานโรงแรมสี่เขียว

---

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก