

วันคำ ประเสริฐศักดิ์ 2555: กลยุทธ์การตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการท่องเที่ยวนครหลวงเวียงจันทน์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์สมฤดี ศรีจรรยา, บธ.ค. 308 หน้า

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวนครหลวงเวียงจันทน์ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว นครหลวงเวียงจันทน์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวนครหลวงเวียงจันทน์ 4) เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดบริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 5) เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดบริการจำแนกตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการสำรวจด้วยการออกแบบสอบถาม และการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 400 ราย เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมา จึงรวบรวมและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติอนุมาน ได้แก่ t-test F-test และ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส อายุระหว่าง 26-35 ปี อาชีพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือน โดยรวมระหว่าง 20,001-30,000 บาท และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว พฤติกรรมพบว่า มีการใช้สื่อในการท่องเที่ยว มากที่สุด กลยุทธ์การตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านต่าง ๆ ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคลและด้านกระบวนการเท่านั้น และด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อกิจกรรมการตลาดบริการไม่แตกต่างกัน พบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันให้ความสำคัญ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อกิจกรรมการตลาดที่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ บริษัทนำเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรักษาคุณภาพและพัฒนาการตลาดบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพและควรปรับปรุงพัฒนาทางด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการขาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก