

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ของโรงแรมอมารีนคำ จังหวัดเชียงใหม่ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข โดยศึกษาจากผลวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัย และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพแต่งงานแล้ว มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 45,000 บาทต่อเดือน ระยะเวลาการพักมากกว่า 6 คืน และส่วนใหญ่สำรองห้องพักจากบริษัทนำเที่ยว

ในด้านความพึงพอใจนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยทุกด้านของโรงแรม คือ สถานที่ตั้ง ห้องพัก ห้องอาหาร การบริการและบุคลากรของโรงแรม

การศึกษาค้นพบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านต่างๆ ของโรงแรม ผู้วิจัยเลือกทำการวิจัยปัจจัยด้านสถานที่ตั้งเพียงด้านเดียว เนื่องจากปัจจัยด้านนี้มีความสำคัญและเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลต่อนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรให้เกิดการตัดสินใจเข้าพักในโรงแรม ในขณะที่เดียวกันผลการศึกษาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีความเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้นำเสนอให้แก่โรงแรมอมารีนคำ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยผลการศึกษาพบว่า

ด้านทำเลที่ตั้ง กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่แต่งงานแล้วจะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด

ทางด้านบรรยากาศ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเข้าพักแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเข้าพักมากกว่า 6 คืน จะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด

และด้านที่จอดรถ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจก็แตกต่างกันด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาทต่อเดือนจะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด

ในขณะที่ ด้านสวนของโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส และอื่น ๆ นั้น ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

สำหรับข้อเสนอแนะ นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรให้ความคิดเห็นว่า ควรมี Health & Spa และห้องออกกำลังกาย ควรเพิ่มจำนวนสนามเทนนิส ห้องนํ้าภายในห้องพักแคบ พนักงานให้ข้อมูลคำแนะนำต่าง ๆ ไม่ชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ และห้องพักมีเสียงดังรบกวนจากถนน

Abstract

TE 154219

The purpose of this study is to find out the satisfaction level of elderly tourists from the United Kingdom on the hotel factors at Amari Rincome Hotel, Chiang Mai province. The result of this study will be used as a guideline for improving the efficiency of the hotel factors for higher quality and standard.

The study was done by collecting information from the questionnaire completed by 250 respondents. It was found that most of the tourists were females, married, earned approximately 35,001 - 45,000 baht per month, stayed more than 6 nights and reserved the room via a Travel Agency. The tourists had high satisfaction level with all hotel factors namely location, room, restaurant, service and personnels.

The researcher studied only the relationship between tourists' personal factor and the hotel's location because it was important and attractive force for the decision making of elderly tourists from United Kingdom. The results were as follow :

For the location, it was found that personal status was connected to the satisfaction level. And the married tourists gave the highest satisfaction level.

For the atmosphere, it was found that the period of stay was related to the satisfaction level and the tourists who stayed more than 6 nights had the highest satisfaction level.

About the car park, it was found that the income was related to the satisfaction level and the tourists who earned more than 45,000 baht per month had the highest satisfaction level.

However, for the hotel garden and facilities such as swimming pool, tennis court etc., all personal factors were not related to the satisfaction level.

During their stay, the tourists also observed some problems and recommended improvements such as the lack of health & spa and hotel fitness room, insufficient tennis court, uncomfortable toilet in room, inaccurate of information from staff, and noisy room from street noise.