

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ โรงแรมเกทเวย์ จังหวัดพะเยา
ผู้จัดทำ	: นายจตุภัทร ส่งสวัสดิ์เกียรติ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2547
จำนวนหน้า	: 72 หน้า

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาพฤติกรรมใช้บริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการโรงแรมเกทเวย์ จังหวัดพะเยา รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าของโรงแรมจำนวนทั้งสิ้น 300 ราย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 26-35 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาระดับปริญญาตรี โสด รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท

พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการมาจังหวัดพะเยาครั้งนี้ เพื่อท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจ เคยมาจังหวัดพะเยา 2 – 3 ครั้ง พักโรงแรมโดยเฉลี่ย ต่อครั้ง 3 – 6 วัน มีเวลาในการเข้าใช้บริการไม่แน่นอน พักห้องเดี่ยว เป็นครอบครัว/คณะ เข้าพักโดยเฉลี่ย 3 – 6 วัน ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง บริการของโรงแรมที่ใช้เป็นห้องพัก รู้จักโรงแรมเพราะคนรู้จักแนะนำ

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมเกทเวย์ จังหวัดพะเยา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านภาพลักษณ์ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ โรงแรมมีชื่อเสียงระดับจังหวัดพะเยา โรงแรมช่วยเหลือท้องถิ่นและสังคม และโรงแรมให้ความสำคัญการบริการและลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ เป็นโรงแรมที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดพะเยา มีการบริการที่ครบถ้วน ห้องพักรมสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน ห้องน้ำในห้องพักระยะยาว ห้องพักรมมีขนาดกว้างและตกแต่งสวยงาม ห้องพักรวมอาหารเช้าและอุปกรณ์ในห้องพักรมใหม่และทันสมัย ด้านการจัดสถานที่/ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ มีป้ายโรงแรมใหญ่และชัดเจน มองหาได้ง่าย จัดสถานที่ได้เหมาะสมกับท้องถิ่น ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ

การคมนาคมสะดวก ปลอดภัย มีที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย มีที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวและบริเวณโดยรอบมีวิวทิวทัศน์สวยงาม ด้านลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สามารถใช้บัตรเครดิตได้ ราคาถูกใกล้เคียงกับโรงแรมเดียวกันกับจังหวัดอื่น และราคาเหมาะสมกับคุณภาพและบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว แต่งตัว สะอาด เรียบร้อย มีพนักงานคอยอำนวยความสะดวกทุกขั้นตอน พนักงานบุคลิก หน้าตาดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน อหยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ดี มีการรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ พนักงานด้านการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก มีขั้นตอนการบริการที่ครบถ้วน และด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสิ่งพิมพ์ การมอบส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าประจำ การโฆษณาผ่านสื่อป้ายโฆษณา การเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เช่น UNSEEN THAILAND การจัดแพ็คเกจห้องพักและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อทีวีท้องถิ่น/เคเบิลทีวี