

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นาย สุกฤษฎี จารุเศรษฐี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ยุวลักษณ์ จิระกิตาการ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	กุมภาพันธ์ 2549
จำนวนหน้า	90 หน้า

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่” โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยความน่าจะเป็น และ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 250 ราย ผู้วิจัยทำการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแสดงผลในรูปของตาราง ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี มีอาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท ต่อเดือน

พฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการมาพัก โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว เพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน และประชุมสัมมนา เดินทางมาพักโรงแรมโลตัสปางสวนแก้วโดยรถยนต์ส่วนบุคคลโดยมีจำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง 2-4 คน ผู้บริโภคส่วนใหญ่เคยใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ โดยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมโลตัสปางสวนแก้วจากแหล่งเพื่อนและญาติ ส่วนใหญ่บริษัท/ที่ทำงานเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว สำรองห้องพักทางโทรศัพท์ ห้องพักที่ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นห้องพักรู้อย่างบริการที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นห้องพักและห้องอาหาร เข้าพักโดยเฉลี่ย 1-2 คืน โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เพิ่งมาใช้บริการโรงแรมโลตัสปางสวนแก้วเป็นครั้งแรก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า จะกลับมาพักที่โรงแรมโลตัสปางสวนแก้วอีก

ซึ่ง สาเหตุที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกให้บริการ โรงแรมโลตัสปางสวนแก้วโดยที่
มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเดินทาง

ความพึงพอใจในการใช้บริการของ โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้
เป็นการนำปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ เข้ามาใช้เป็นกรอบในการวัดระดับความความพึง
พอใจของผู้บริโภค พบว่า ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ การใช้บริการ โรงแรมโลตัสปางสวน
แก้ว จังหวัดเชียงใหม่ที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ
ผู้ให้บริการให้ความสำคัญด้านขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว เช่น การจอง/คืนห้องพัก ปัจจัยด้าน
การจัดสถานที่/สถานที่ตั้ง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญด้านตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ เช่น ใกล้ธนาคาร
ศูนย์การค้า ตลาด ปัจจัยด้านบุคคลากร ผู้ให้บริการให้ความสำคัญด้านพนักงานแต่งตัว สะอาด
เรียบร้อย ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ ด้านเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงในจังหวัด
เชียงใหม่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญด้านมีห้องพักมีขนาดกว้าง และตกแต่ง
สวยงาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญด้านมีขั้นตอนการบริการที่
ครบถ้วน เช่น การเช็คอิน การเช็คเอาท์ การบริการยกกระเป๋า ปัจจัยด้านการกำหนดราคา ผู้ให้บริการ
ให้ความสำคัญด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลอยู่
ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการมอบส่วนลด
พิเศษแก่ลูกค้าประจำ และนอกจากนี้แล้วผู้ให้บริการส่วนมากไม่เคยประสบปัญหาระหว่างเข้าพัก
สำหรับผู้ให้บริการบางส่วนที่เคยประสบปัญหาระหว่างเข้าพัก และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นปัญหาแล้ว
ส่วนมาก ทางโรงแรมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการมี
ความคิดเห็นว่าการแก้ไขปัญหาเป็นที่พึงพอใจ