

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มาใช้บริการ โรงแรม โกลเด้นปายแอนด์สวีทริสอร์ท
ผู้จัดทำ	นายวัชรพงศ์ กลิ่นปราณีต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวิวรรณ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	กรกฎาคม 2548
จำนวน	67 หน้า

การค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมโกลเด้นปายแอนด์สวีทริสอร์ท การศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001-30,000 บาท อาศัยอยู่ในภาคกลางและภาคเหนือ

ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยครอบครัว โดยเครื่องบิน ใช้บริการ โรงแรมโกลเด้นปายแอนด์สวีทริสอร์ทเป็นครั้งแรก เลือกห้องพักแบบเรือนไม้ชั้นเดียว ทราบข้อมูลของโรงแรมจากเพื่อน คนรู้จักแนะนำ และเว็บไซต์ ทำการติดต่อสำรองที่พักด้วยตัวเองโดยทางโทรศัพท์และโทรสาร เข้ามาพบและสอบถามพนักงานที่เคาน์เตอร์ เลือกใช้บริการของ โรงแรมเนื่องจากมีบริการเสริมที่หลากหลาย บรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 2-3 วัน บริการเสริมที่ใช้ได้แก่ การพอกโคลน อาบน้ำแร่ การนวดแผนไทยและสปา รถมอเตอร์ไซด์ให้เช่าพร้อมคนขับรถ

ความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากต่อบริการทุกด้านตามลำดับ ได้แก่ ราคา ผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร และ สถานที่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ที่มาพักเรือนไม้ชั้นเดียวมีความพึงพอใจระดับสูงกว่าระดับเรือนไม้แบบอื่นในด้าน ความสะอาดของห้องพัก ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และการบริการของบุคลากร

PAYAP UNIVERSITY