

| | |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง | การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพมหานคร |
| ผู้ศึกษาค้นคว้า | นายพัฒนไชย อินทรโยธา |
| ที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์ เสาวรส ใหญ่สว่าง |
| ประเภทสารนิพนธ์ | การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาการจัดการโรงแรมและการ ท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551 |
| คำสำคัญ | |

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 424 ราย ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา(Quota Sampling) โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างตาม ภูมิภาคที่อยู่อาศัย ได้แก่ ทวีปเอเชีย ยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย แอฟริกาและไทย ในสัดส่วนที่เป็นภูมิภาค โดยตรงกับจำนวนลูกค้าที่มีภูมิภาคที่อยู่อาศัยตามที่ต้องการและใช้บริการในปีที่ผ่านมาโดยใช้ข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงธันวาคม พ.ศ.2549 เป็นกรอบในการกำหนดจำนวนตัวอย่าง การเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่บริการของโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพมหานคร จะใช้วิธีสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน พ.ศ. 2550

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้สถิติเชิงอนุมาน(Inferential Statistics) หา ลักษณะที่สำคัญและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test) สำหรับระดับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของลูกค้าแต่ละลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้ากับระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการจะพิจารณาจากค่า Contingency Coefficient และใช้การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันและมีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จ SPSS for Windows (Statistical package for the social science) เป็นเครื่องมือในการประมวลผล

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 41-45 ปี อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท การศึกษาระดับปริญญาตรี

รายได้เฉลี่ยระหว่าง 80,001-100,000 บาท และมีภูมิภาคที่อยู่อาศัยทวีปเอเชีย ส่วนด้านพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรม พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยว/พักผ่อน พักจำนวน 4-7 วัน ความถี่ในการเข้าพัก 3 ครั้งต่อปี ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจคือเพื่อน ข้อมูลข่าวสารในการเลือกโรงแรมจากบริษัทนำเที่ยว/มัคคุเทศก์ ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมเจดับบลิว แมริออท กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านสถานที่ของโรงแรม ส่วนด้านห้องประชุมมีความพึงพอใจในระดับมากแต่เป็นระดับความพึงพอใจในอันดับสุดท้าย

จากการทดสอบสมมติฐานเชิงสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มีอายุอาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และภูมิภาคที่อาศัย ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่โรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ส่วนเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่โรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์ในการมาพัก จำนวนวันที่พัก ความถี่ในการใช้บริการ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลักษณะการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ต่างกันมีความพึงพอใจเฉลี่ยในการมาใช้บริการที่โรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ อาชีพ รายได้ อายุ ภูมิภาคที่อยู่อาศัยและเพศ ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ตามลำดับพฤติกรรมของลูกค้า ได้แก่ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ วัตถุประสงค์ในการมาพัก จำนวนวันที่พัก ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวและความถี่ในการใช้บริการ ตามลำดับ