

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการเลือกใช้บริการ  
โรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa  
ผู้เขียน : กิตติยา อรรถสาร, นารีรัตน์ ทองประไพ, วันทิกา หิรัญเทศ  
ประธานที่ปรึกษา : ดร.สุรพิชัย พรหมสิทธิ์  
ประเภทสารนิพนธ์ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550

## บทคัดย่อ

### จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการเลือกใช้บริการโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการเลือกใช้บริการโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa

### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ขั้นตอนที่ 1 จัดเตรียมโครงการวิจัย โดยกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อวางระบบการดำเนินการ ศึกษาเอกสารข้อมูล ปัญหาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างและพัฒนาแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการตามโครงการวิจัย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง คัดเลือกและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

ขั้นตอนที่ 3 สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย

### ผลการศึกษาค้นคว้า

ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการเลือกใช้บริการโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจกับปัจจัยการตลาดของโรงแรมโดยรวมในระดับมากที่สุด ซึ่งปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านคุณภาพห้องพัก และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้งของโรงแรม แสดงให้เห็นว่าสินค้าและการบริการของโรงแรมอยู่ในระดับที่มีมาตรฐาน จึงสามารถสร้าง

ความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ และผลจากการวิจัยในหัวข้อความประสงค์ในการกลับมาใช้บริการที่โรงแรมอีกครั้งหรือไม่นั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการที่จะกลับมาใช้บริการที่โรงแรมอีก และจากการศึกษาอีกประเด็น คือ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะแนะนำให้เพื่อน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการโรงแรม แสดงให้เห็นว่าโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa เป็นโรงแรมที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานในการบริการที่ดี จึงทำให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะบอกต่อเพื่อน และกลับมาใช้บริการที่โรงแรม Bangkok Marriott resort and Spa อีก

ด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa ซึ่งคือปัจจัยทางด้านราคา ด้านคุณภาพการบริการของโรงแรม ด้านความปลอดภัย ด้านที่ตั้งและสภาพแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาในกลุ่มต่าง ๆ เช่น อาชีพ รายได้ ประเทศที่มา ระยะเวลาที่เข้าพัก พบว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านราคา

จากการวิเคราะห์สมมติฐานที่ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยทางการตลาด (ด้านราคา คุณภาพบริการ ความปลอดภัย สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก) ของโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa แตกต่างกันนั้น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยทางการตลาด (ด้านราคา คุณภาพบริการ ความปลอดภัย สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก) ในการเลือกใช้บริการโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa ไม่แตกต่างกัน ซึ่งหมายถึงว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจปัจจัยทางการตลาด (ด้านราคา คุณภาพบริการ ความปลอดภัย สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก) ของโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa นั้นเอง