

<b>ชื่อเรื่อง</b>	แนวทางการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อโรงแรมสไตลียิป กรณีศึกษาโรงแรม สยาม แอท สยาม ดีไซน์ โฮเต็ล แอนด์ สปา
<b>ผู้ศึกษาค้นคว้า</b>	दनยา พลบุตร
<b>ที่ปรึกษา</b>	ดร. เทิดชาย ช้วยบำรุง
<b>ประเภทสารนิพนธ์</b>	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2552
<b>คำสำคัญ</b>	นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โรงแรมสไตลียิป โรงแรมสยาม แอท สยาม ดีไซน์ โฮเต็ล แอนด์ สปา

### บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมายในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อโรงแรมสยาม แอท สยาม ดีไซน์ โฮเต็ล แอนด์ สปา และเพื่อสร้างแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อโรงแรมสไตลียิป จากการศึกษพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อโรงแรมสยาม แอท สยาม ดีไซน์ โฮเต็ล แอนด์ สปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ตัวแปรที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ส่วนตัวแปรที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ

ผลการสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะจากการรวบรวมแบบสอบถามปลายเปิดสามารถสรุปปัญหาเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้ ปัญหาด้านห้องพัก ได้แก่ อ่างอาบน้ำภายในห้องพักมีขนาดเล็ก ไม่สามารถปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศด้วยตนเองได้ เป็นต้น ปัญหาด้านราคา ได้แก่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยากได้ห้องพักราคาถูก และอยากได้ส่วนลดที่มากขึ้นทั้งในส่วนห้องพัก ห้องอาหาร และสปา ปัญหาด้านการส่งเสริมการขาย ได้แก่ ถูกคำต้องการให้มีโปรโมชั่นที่ดีๆ ออกมาเป็นประจำ และอยากให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโปรโมชั่นต่างๆ ให้มากกว่านี้ ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานบางคนยังใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับแขกไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้มีปัญหาในการบริการแขก ปัญหาด้านการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่า ลิฟท์สองตัวที่ทางโรงแรมใช้อยู่ตอนนี้ไม่เพียงพอ

ทำให้เสียเวลาในการรอ ควรจะมีลิฟท์ที่ใช้บริการแขกเพิ่มขึ้น และสระว่ายน้ำคอนกรีตขนาดเล็ก รวมทั้งพื้นที่ที่นั่งพักผ่อนบริเวณสระว่ายน้ำด้วย

ในส่วนของข้อเสนอแนะพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เลือกพักในโรงแรมสโตนฮิลล์ มีความต้องการทั้งในด้านความสะดวกสบาย การให้บริการที่ดี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน นอกจากนี้ยังต้องการให้โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการและไลฟ์สไตล์ของนักท่องเที่ยวที่นิยมในโรงแรมสโตนฮิลล์ ผู้ประกอบการจึงต้องคำนึงถึงทั้งสินค้าที่มีคุณภาพและการบริการที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายได้อย่างดีที่สุด