

หัวข้องานวิจัย	การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการ ของโรงแรมเดอะรีเจนท์ชะอำ บีช รีสอร์ท จังหวัดเพชรบุรี
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวภักตศรา การินทร์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
อาจารย์ที่ปรึกษา	อ.ดร.ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ
ปีที่สำเร็จการศึกษา	2545

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมเดอะรีเจนท์ ชะอำ บีช รีสอร์ท มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมเดอะรีเจนท์ชะอำ บีช รีสอร์ท จังหวัดเพชรบุรี ที่มีต่อด้านต่างๆ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด

วิธีการดำเนินวิจัยเป็นการวิจัยพรรณนาและเชิงวิเคราะห์ทางสถิติข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการของ โรงแรม เดอะรีเจนท์ ชะอำ บีช รีสอร์ท ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม 2546 จากการศึกษาครั้งนี้ไม่สามารถทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมดได้ จึงทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,001.- บาท ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการเพื่อร่วมสัมมนา 1 ครั้ง/ปี ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด อยู่ในช่วง พ.ย. - เม.ย. คุณภาพของการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการบริการ กระบวนการให้บริการ สถานที่เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการตลาด ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาดการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง