

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวใน พัทยา
นักศึกษา	นางสาววิลาสินี นิยมไทย
รหัสนักศึกษา	55671244
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ อมรศรี ต้นพิพัฒน์

บทคัดย่อ

พัทยาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมที่สำคัญและสวยงามแห่งหนึ่งในประเทศไทย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากพัทยาอยู่ไม่ห่างจากกรุงเทพมหานคร เหมาะสำหรับพักผ่อนวันหยุดสุดสัปดาห์ การเดินทางมีความสะดวก ใช้เวลาไม่ถึง 2 ชั่วโมง จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยา เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวและเข้าพักโรงแรมในพัทยา จำนวน 385 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและพักแรมที่โรงแรมในพัทยา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพักโรงแรมที่พัทยา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวไทย เพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จากผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการท่องเที่ยวและใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยา พบว่าส่วนใหญ่เดินทางมาพัทยาเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยส่วนใหญ่เดินทางมาพัทยากับครอบครัวหรือญาติพี่น้อง มีการค้นหาข้อมูลที่พักโรงแรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ โดยสาเหตุในการเลือกตัดสินใจพักโรงแรมมาจากคนรู้จักแนะนำ และกลุ่มตัวอย่างนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวที่พัทยาในช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน โดยทำการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์ ในระดับราคาห้องพัก 1,001-1,500 บาทต่อคืน โดยใช้เวลาในการเข้าพัก 2-3 วัน

ภาพรวมในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของโรงแรม ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคาห้องพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพห้องพัก ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านขั้นตอนการให้บริการ

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการบริการแก่นักท่องเที่ยวที่ได้เข้ามาพัก เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ และมีการแนะนำให้ญาติพี่น้อง เพื่อน หรือคนรู้จักมาใช้บริการโรงแรม นอกจากนั้น ผู้ประกอบการและผู้บริหารควรรักษามาตรฐานการบริการให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดีต่อไป เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการโรงแรมอีกต่อไปในอนาคต