

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเข้าพักและด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ/ ความจงรักภักดี
ชื่อนักศึกษา	ชลิยา จินดาบุญมณี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.อนุรักษ์ เรืองรอบ
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2559

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา 2) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สัญชาติ 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของความพึงพอใจของลูกค้ามีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลกรรมลูกค้าที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรม กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มลูกค้าและนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จำนวน 387 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเลือกเก็บแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณเพื่อหาค่าระดับอิทธิพลระหว่างตัวแปร

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัย 1) ความจงรักภักดีในการใช้บริการโรงแรมเขตเมืองพัทยาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$, $SD = 0.65$) 2) ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อ 3) ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยาได้แก่ ความสะดวกสบาย ($\beta=0.26$) ระบบความปลอดภัย ($\beta=0.18$) ราคา ($\beta=0.17$) การต้อนรับ ($\beta=0.13$) อาหารและเครื่องดื่ม ($\beta=0.09$) และ 4) พฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการห้องพักที่แตกต่างกัน ได้แก่ จำนวนวันในการเข้าพัก

Thesis Title	Satisfaction affecting customer royalty of hotel in pattaya
Keywords	Satisfaction, Royalty
Student	Chaleeya Jindaboonmanee
Thesis Advisor	Dr. Anurak Ruangrob
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2016

Abstract

The objectives of this research were 1) to determine the level loyalty of the customers hotel in Pattaya. 2) to compare the loyalty by gender, age, career, income, and nationality, 3) to study the influence of satisfaction customer the loyalty in hotel service and 4) to study behavior of customer the loyalty in hotel. Samples were 400 customers and tourist in Pattaya , Chonburi province. Questionnaires were distributed for data collection. Statistics for data analysis were frequency, percentage, average mean, and standard deviation. In hypothesis testing, t-test and one-way analysis of variance were employed to test mean difference between independent variables. Multiple regression was used to test the effect size between variables.

The result of this research showed that 1) the level of satisfaction of hotel in Pattaya , Chonburi province was high ($\bar{x} = 3.73, SD = 0.64$) 2) loyalty of customer by gender male satisfaction over female . That is, males ($\bar{x} = 3.62, SD = 0.74$) are satisfied females ($\bar{x} = 3.52, SD = 0.67$). In terms of age , age found 56 years ($\bar{x} = 4.08, SD = 1.20$) were more satisfied than those who 46-55 year ($\bar{x} = 3.77, SD = 0.67$) For career civil servants ($\bar{x} = 3.91, SD = 0.48$) were more satisfied than those who hold retire ($\bar{x} = 3.73, SD = 0.84$) and 3) customer satisfaction factor that affect customer loyalty include convenience ($\beta = 0.26, p = 0.00$), security system ($\beta = 0.18, p = 0.00$), and price ($\beta = 0.17, p = 0.00$), respectively.