

หัวข้องานวิจัย	ความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมมารีดอนเมือง
ชื่อผู้วิจัย	มะลิวรรณ ชื่องาม
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2557
คำสำคัญ	คุณลักษณะของโรงแรม การบริการ บุคลากร ความปลอดภัย การให้บริการซ้ำ ความสัมพันธ์ ระยะยาว

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมมารีดอนเมือง และความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมมารีดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์ของโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมมารีดอนเมือง โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกทิศทางเดียวกัน ($r = .40, p < .01$)

Research Title	The Customers loyalty to Amari Hotel Don Mueng
Author	Maliwan Chongngam
Division/Faculty	Hotel and Tourism Management/Faculty of Liberal Arts
Year	2014
Keyword	The Characteristics of Hotel, Service, Personnel, Security, Repeating Service, A long Relationship

Abstract

The purpose of this study was to study loyalty of customers to Amari Donmuang hotel and relationship of image with loyalty of customers to Amari Donmuang hotel. The samples of this study were Thai tourists. The questionnaires were used as the instrument for data collection. The collected data was analyzed by Statistical Analysis System. The descriptive statistics are used for analysis in this study which consists of percentage, average, standard deviation, and Pearson Correlation Coefficient.

The result of this study founds that image of hotel has relationship with loyalty of customers to Amari Donmuang hotel by the positive relationship in one direction ($r = .40$, $p < .01$).