

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ

แนวทางการนำการตลาดอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ

โรงแรม กรณีศึกษา โรงแรมปทุมวันปริ้นเซส

ชื่อผู้เขียน

นางสาวกานต์ทิศา รัตนฤทธิวิชัย

แผนกวิชา/คณะ

สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ

ดร.วรัญญา สุจิรวพันธ์พงศ์

ปีการศึกษา

2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มุ่งเน้นเพื่อศึกษาแนวทางการนำการตลาดอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจโรงแรม เนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีสภาวะการแข่งขันสูง จึงจำเป็นต้องมีการทำการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยในการทำกลยุทธ์ทางการตลาด ในการเพิ่มยอดขายการสำรองห้องพักและบริการต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นการช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการให้บริการของโรงแรม และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการตัดสินใจในการเข้าใช้บริการของโรงแรมอีกด้วย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์สอบถามสมาชิกของเว็บไซต์โรงแรมปทุมวันปริ้นเซสที่เป็นลูกค้าและยินดีตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดในการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านการตัดสินใจสำรองห้องพักของลูกค้า โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นแนวทางในการวิจัย เพื่อประโยชน์ในการทำการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาแนวทางการทำกลยุทธ์ในการทำการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และอาชีพ มีผลต่อพฤติกรรมด้านการตัดสินใจสำรองห้องพักของลูกค้า ส่วนปัจจัยทางการตลาดในการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านการตัดสินใจสำรองห้องพักของลูกค้า พบว่าการใช้บล็อกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านการตัดสินใจสำรองห้องพักของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ การใช้โปรชนีย์อิเล็กทรอนิกส์และการใช้เสิร์จเอนจิน ตามลำดับ ส่วนการใช้แบนเนอร์โฆษณาเป็นปัจจัยสุดท้ายที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านการตัดสินใจสำรองห้องพักของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05