

203016

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการศึกษาที่มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเครื่องดื่มที่ แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ในการบริการเครื่องดื่ม 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มที่ แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริโภคสัญชาติไทยจากผู้ที่มาเข้าใช้บริการเครื่องดื่มของแบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบมาตราส่วนประมาณค่าแล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติที่ใช้คือการทดสอบที (T-test) และการทดสอบเอฟ (F-test) และทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation)

พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องดื่มที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ แตกต่างกันด้าน เพศ อายุ อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจด้านคุณภาพสินค้า คุณค่าสินค้า กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานบริการ ผลการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพนอกจากนี้ความพึงพอใจด้านคุณภาพสินค้า คุณค่าสินค้า กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานบริการ ผลการให้บริการและลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

203016

The objectives of this research aim to study 1) customer's satisfaction on drink service at the Bamboo Bar in the Oriental Hotel, 2) factor affecting success on drink service 3) the comparison of customer's satisfaction on drink service with different from 400 samples Thai consumer who got drink service at the Bamboo Bar in the Oriental Hotel. The instrument to collect data is questionnaire. The data are analyzed by using mean, standard deviation, t – test and f – test and pearson's correlation.

The test result in the 1st hypothesis showed that drink service consumer on with demographical difference in gender, age, occupation, and monthly income were not significantly different in statistics concerning satisfaction of goods quality, goods value, service process, facility, staff, service results and physical factors.

Satisfaction on goods quality, goods value, service process, facility, staff, service and physical factors were related significantly to statistics at 05 level.