

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของโรงแรมภูวนาลี รีสอร์ท เขาใหญ่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก3ประการ คือ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า ของโรงแรมภูวนาลี รีสอร์ท เขาใหญ่2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ของโรงแรมภูวนาลีรีสอร์ท เขาใหญ่3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมภูวนาลี รีสอร์ท เขาใหญ่

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน150 คน เลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากลูกค้าที่มาใช้บริการพักแรมแบบค้างคืน โรงแรมภูวนาลี รีสอร์ท เขาใหญ่ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ F - test

### ผลการศึกษาวิจัย สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ62.00 เป็นเพศชาย ร้อยละ56.00 มีอายุระหว่าง36-45ปี ร้อยละ56.00 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ96.70 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ87.30 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ46.70 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งฝ่ายปฏิบัติการ ร้อยละ60.00 มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ42.00 รายได้ครอบครัวต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20, 001-40,000 บาท และร้อยละ 91.30 ของกลุ่มตัวอย่างมาจากหน่วยงานภาคเอกชน

ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของโรงแรมภูวนาลี รีสอร์ท เขาใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.64$ ) เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่ามี2ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีคือ1) ด้านความสะอาด ( $\bar{x}=3.67$ ) 2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.86$ ) สำหรับทั้ง5ด้านที่เหลือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ1) ด้านห้องพัก ( $X=3.63$ ) 2) ด้านความปลอดภัย ( $\bar{x}=3.59$ ) 3) ด้านอุปกรณ์ทำความสะอาดภายในโรงแรม ( $\bar{x}=3.50$ ) 4) ด้านห้องอาหาร ( $\bar{x}=3.45$ ) 5) ด้านสถานที่ตั้งโรงแรม ( $\bar{x}=3.15$ )

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของโรงแรมภูวนาลี รีสอร์ท เขาใหญ่ มีเพียง1ปัจจัย คือ ตำแหน่งงาน สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของโรงแรมภูวนาลี รีสอร์ท เขาใหญ่ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพและรายได้ครอบครัวต่อเดือน

### ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. จัดอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานด้านบริการในทุกๆด้าน
2. จัดกิจกรรมให้หลากหลาย เช่นควรมีการนวดสปาแบบครบวงจร
3. เพิ่มอุปกรณ์ออกกำลังกายให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

The study was made for the following 3 objectives : 1) to measure the service satisfaction of the customers of the Phuwanaree Resort Hotel, Khao Yai ; 2) to find out the factors related to their service satisfaction; and 3) to seek their suggestions on how to improve the services there.

A questionnaire was employed to collect the data from 150 customers of the Phuwanaree Resort Hotel, Khao Yai who were selected by accidental sampling. A structured questionnaire was used as the research tool. Frequency, percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

#### The findings were summarized as follows.

Most of the respondents were male (62.00%) and were 36-45 years of age (56.00%). More than half held a Bachelor's degree (56.00%). Almost all were Buddhists (96.70%). The majority worked for private companies (87.30%) and were in the staff line (46.70%). Three – fifths of the respondents were married (60.00%) and had a monthly household income of 20,001-40,000 baht. About 91.30 percent came from private organizations.

Overall, the customers were moderately satisfied with the hotel's service ( $\bar{x} = 3.64$ ). Two aspects that they were satisfied with at a high level were cleanliness ( $\bar{x} = 3.67$ ) and the service staff ( $\bar{x} = 3.86$ ). The other five aspects were found to be moderately satisfied : room ( $\bar{x} = 3.63$ ), safety ( $\bar{x} = 3.59$ ), cleaning equipment in the hotel ( $\bar{x} = 3.50$ ), restaurant ( $\bar{x} = 3.45$ ), and location of the hotel ( $\bar{x} = 3.15$ ), respectively.

The only factor significantly related to their service satisfaction at the 0.05 level was work position. In contrast, sex, age, education occupation, marital status and monthly household income were found to have no relationship with their satisfaction with the hotel services.

#### Recommendation

1. The hotel personnel should be trained to upgrade their service ability in all aspects.
2. There should be a variety of activities, such as a complete spa cycle for customers.
3. More exercising equipment should be available to accommodate the customers.