

## บทคัดย่อ

168384

ชื่อภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมแก่งสะพือริเวอร์ไซด์  
ชื่อผู้เขียน : นายทง ศรีชัยรัตน์  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2548

---

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมแก่งสะพือริเวอร์ไซด์” กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมแก่งสะพือริเวอร์ไซด์
  2. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมแก่งสะพือริเวอร์ไซด์
- จำแนกตามลักษณะภูมิหลัง
3. ศึกษาสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมแก่งสะพือริเวอร์ไซด์
  4. ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของโรงแรมแก่งสะพือริเวอร์ไซด์

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการของโรงแรมแก่งสะพือริเวอร์ไซด์ในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 300 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ วิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ Chi-square

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประกอบอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทและสมรสแล้ว
2. ลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 70.7 มีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม โดยร้อยละ 67.7 มีความพึงพอใจการให้บริการของแผนกประชาสัมพันธ์ / ต้อนรับ ร้อยละ 57.3 มีความพึงพอใจการให้บริการของแผนกบริการห้องพัก ร้อยละ 41.0 มีความพึงพอใจการให้บริการของแผนก

168384

สระว่ายน้ำและสนามเด็กเล่น ร้อยละ 55.7 มีความพึงพอใจการให้บริการของแผนกห้องประชุม สัมมนาและร้อยละ 70.0 มีความพึงพอใจการให้บริการของแผนกห้องจัดเลี้ยง

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมแก่งสะพือเรอริไซด์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และสถานภาพสมรสของลูกค้า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมแก่งสะพือเรอริไซด์ ได้แก่ อาชีพของลูกค้า

#### ข้อเสนอแนะ

- 1) แผนกประชาสัมพันธ์ / คือนรับ พนักงานต้อนรับควรทักทายลูกค้าและยิ้มแย้มแจ่มใสมากขึ้น ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับราคาห้องพักให้ชัดเจน
- 2) แผนกห้องพัก ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำในห้องพัก ควรทำความสะอาดผ้าเช็ดตัวให้ดีขึ้นและเก็บรักษาในที่สะอาด ควรกำจัดฝุ่นและกลิ่นอับในห้องพัก
- 3) แผนกสระว่ายน้ำและสนามเด็กเล่น ควรขยายสระว่ายน้ำให้กว้างขึ้น ควรดูแลห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าให้สะอาดขึ้น
- 4) แผนกห้องประชุมสัมมนา ควรปรับปรุงห้องสัมมนาให้มีแสงสว่างเพิ่มขึ้น ปรับเครื่องเสียงให้มีความสมบูรณ์
- 5) แผนกจัดเลี้ยง ควรจัดอาหารให้หลากหลายเชื้อชาติ อาหารแต่ละมือไม่ควรซ้ำกันมาก งานอาหารควรเปลี่ยนขนาดให้ใหญ่ขึ้น
- 6) ภูมิทัศน์ของโรงแรม ควรทาสีผนังใหม่ ควรมีไม้ประดับให้มากขึ้น ถนนทางเข้าควรปรับปรุงให้ดีขึ้น ควรปรับปรุงไฟฟ้าบริเวณทางเดินให้สว่างเพียงพอ

## ABSTRACT

168384

**Title of Research Paper** : Customer's Satisfaction with the Service of the Kaeng Sapue Riverside Hotel  
**Author** : Mr.Thanong Srithanyarat  
**Degree** : Master of Arts (Social Development)  
**Year** : 2005

---

The study was conducted for the following objectives :

1. to measure the customers' satisfaction with the service of the kaeng Sapue Riverside Hotel ;
2. to find out the degree of satisfaction with the hotel service of the customers with different background ;
3. to reveal the causes of satisfaction or dissatisfaction with the hotel service;
4. to identify the problems of the hotel's service and to seek some suggestions from the hotel customers.

A questionnaire was used to collect the data from 300 customers of the kaeng Sapue Riverside Hotel in Ubonratchathani Province. Frequency and percentage were used to describe the data and Chi-square test to find the relationship between variables.

The findings were briefly stated below :

1. Most of the customers were females, aged 31-35 and had a university degree. Most were government officers / state enterprise employees and earned an income of 10,001-20,000 baht. The majority were married.
2. Most of the customers were found to be satisfied with the overall service (70.7%). About 67.7% were satisfied with the public relations/reception section; 57.3% with the room service ; 41.0% with the swimming pool and playground ; 55.7% with the conference/seminar room ; and 70.0% with the party room.

**168384**

3. The factors significantly related to their satisfaction with the hotel service were sex, age, education, income and marital status . In contrast, the occupation of the customers had no relationship with their satisfaction with the hotel service.

**Recommendations**

1. Public relations/Reception Section. The hotel staff of this section should greet the customers and welcome them warmly with a smile. The room prices should be clearly informed.

2. The room service section should improve the cleanliness of toilets and towels. The towels should be put on a clean place. Dust and stuffy smell in the rooms should be gotten rid of.

3. The swimming pool and the playground should be extended to be more spacious and the change room should be cleaned more often.

4. The conference/seminar room should have enough light and the sound equipment should be improved.

5. The banquet section should have a variety of cuisines and each meal should not have the same dishes. The plates should be larger.

6. The hotel should be repainted and have more plants. The road to the entrance should be repaired and the light along the corridors should be brighter.