

ภาคนิพนธ์	:	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรม รอยัลปรีนเซส นราธิวาส
ชื่อผู้เขียน	:	นางสาววิไลพรรณ รัตนรัษฎิยา
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	:	2545

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ โรงแรมรอยัลปรีนเซส นราธิวาส มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ โรงแรมรอยัลปรีนเซส นราธิวาส

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการ โรงแรมรอยัลปรีนเซส นราธิวาส

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 200 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลักษณะทั่วไปของลูกค้า คือ ลูกค้ามีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง (ไม่เกิน 5 ครั้ง) มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนราธิวาส

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยภาพรวม ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูง ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการ และต่ำสุด คือด้านพนักงานให้บริการ

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้า แยกรายด้าน ได้แก่

ด้านระบบการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการได้รับความสะดวกทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ อยู่ในระดับสูง แต่ราคาค่าบริการค้ำกับค่าบริการที่ได้รับ มีราคาแพงกว่าโรงแรมอื่นในจังหวัดนราธิวาส

ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการจองห้องพักและได้รับการบริการได้อย่างถูกต้อง และได้รับความสะดวกในขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับสูง แต่ควรปรับปรุง

การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากอาหารรสชาติไม่อร่อย ไม่มีความหลากหลาย การบริการล่าช้า การออกอาหารล่าช้า ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน

ด้านพนักงานให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการไม่เรียกร้องประโยชน์อันพึงได้จากผู้ใช้บริการ ในระดับสูง และรองลงมาคือ การให้บริการด้วยหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ แต่พนักงานยังขาดความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้อง จำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอ ทำให้การบริการไม่ได้ตามมาตรฐานที่วางไว้ พนักงานขาดการฝึกอบรมความรู้ในงานและบุคลิกภาพการบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านระบบการให้บริการ ราคาค่าบริการคุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับทางด้านห้องพัก มีราคาแพง ควรลดราคาลงมาเพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่ และใกล้เคียงกับโรงแรมอื่น ๆ ที่อยู่ในจังหวัดนครราชสีมา หรือควรจะมีการบริการอาหารเช้ารวมเข้าไปในห้องพักทุกห้อง เพื่อสะดวกกับลูกค้า ไม่ต้องออกไปรับประทานข้างนอก ทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรเพิ่มปริมาณอาหาร และควรปรับปรุงรสชาติอาหารให้อร่อย สีสันน่ารับประทาน และควรเพิ่มความหลากหลายของอาหารให้ลูกค้าได้เลือกได้ตามต้องการ และเหมาะสมกับราคาค่าบริการที่ได้รับ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ การจองห้องพัก บางครั้งไม่ได้รับการบริการทันที เนื่องจากพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ควรมีการส่งมอบงานให้กับพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ เพื่อสะดวกกับลูกค้าที่มาติดต่อจองห้องพัก สามารถหาข้อมูลได้ทันที ไม่ต้องรอดถามเพื่อนหรือหัวหน้างาน การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ล่าช้า บริการไม่ทัน ทำให้ต้องรอนานกว่าที่อาหารจะออกมาให้บริการได้ ควรให้บริการตามขั้นตอน และให้บริการลูกค้าตามลำดับ ควรให้บริการแบบ One Stop Service สามารถให้บริการได้ทีเดียวพร้อมกัน เช่น ลูกค้าสามารถรับประทานอาหารเช้าไปพร้อมกับการ ฟังเพลงและสามารถร่วมสนุกกับการร้องเพลงได้ตามที่ตนเองถนัดจากเครื่องดนตรีแบบคอมพิวเตอร์คาราโอเกะ โดยที่ไม่ต้องแยกการรับประทานอาหารให้เสร็จแล้วจึงจะไปร้องเพลงอีกห้องหนึ่ง

3. ด้านพนักงานให้บริการ พนักงานควรให้บริการอย่างประทับใจ เนื่องจากโรงแรมคิดค่าบริการแพงกว่าโรงแรมอื่นที่มีอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา จึงควรเน้นการต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยไม่ได้แบ่งแยกลูกค้า สามารถให้บริการได้ทุกระดับ ควรพุดจาให้สุภาพ อ่อนน้อมและให้ความเคารพลูกค้าทุกคน ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอกับการบริการในทุกส่วนของโรงแรมเพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

Title of Research Paper : Customer's Satisfaction with the Services of the Royal Princess Hotel in Narathiwad Province
Author : Miss Wilaiphan Rattanaraktiya
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2002

The objectives of the study were

1. to measure the customers' satisfaction with the services of the Royal Princes Hotel in Narathiwad ;
2. to find out the problems and suggestions of the customers regarding the services of the hotel.

A questionnaire was employed to gather the data from 200 customers of the Royal Princess Hotel in Narathiwad Province. Mean and standard deviation were the descriptive statistics used to describe the data.

General characteristics of the customers. The customers were 31-40 years old. They had a Bachelor's degree or higher. They earned less than 10,000 baht a month. They were government officials or state enterprise employees. They seldom used the services of the hotel (not more than 5 times). Their hometown was Narathiwad Province.

The findings were summarized below.

1. The overall service satisfaction of the hotel customers was found to be high. The most satisfactory was the service procedures, followed by the service system, and the least satisfactory was the service staff.

2. The customers' service satisfaction of each dimension was as Follows :

Service system. The customers were very satisfied with convenience they received every time they came to use the services there, although the charge was higher than any other hotel in Narathiwad Province.

Service procedures. The customers were very satisfied with room reservation, service accuracy, and convenience in every step. However, they suggested that food and beverage service should be improved because the taste was not delicious and there was no food variety. Also, the service speed was slow and the customers had to wait for a long time.

Service staff. The customers was very satisfied with the service staff because they did not demand a tip from the service users. Next, the service staff rendered services with a smile, gentleness, honesty and friendliness, which impressed the customers. However, the service staff still had a poor knowledge and ability to render the right service. The number of the staff was not enough, making the service not reach the established standard. They lacked training on the jobs and lacked personality appropriate for service work.

Recommendations

1. Service system

The room charge is very high, so the hotel should reduce the prices to the rate close to those at other hotels in Narathiwad Province. Breakfast should also be included in the charge of all the rooms so that the customers do not have to go out of the hotel to eat. The quantity of food served should be increased and the food taste should be improved, including the look. There should be a variety of food available so that the customers can choose what they wanted to eat. The prices must also be reasonable.

2. Service procedures

Sometimes the room reservation service is not quick enough because the employees have a poor knowledge and understanding about service. The employees should inform those in the next shift so that the customers can get the information immediately, not having to wait it ask their colleagues or the supervisor. The food and beverage service is slow. The customers have to wait for a long time before food is served. Therefore, it is recommended that the first-come-first-serve method should be used for this type of service. Also, one-stop service is recommended. For example, the customer can have a meal, listen to the music and be able to entertain themselves by singing karaoke at the same time. They should not have to finish their meals and then move to another room for karaoke.

3. Service staff

The service staff should render impressive service because the hotel's service charge is higher than other hotels in Narathiwad. They should treat all customers equally, speak politely and gently. They should respect every customer. Enough service staff should be recruited for all the service sections in order to give speedy service to the customers.