หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพบริการของพนักงานส่วนหน้า กรณีศึกษา โรงแรม เมอรี่ อินน์ พัทยาใต้ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี
ชื่อนักศึกษา	นางสาวรุ่งนภา เปรงปราง
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์สุดีพร ฉันท์เฉลิมพงศ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจ
สาขา	การตลาด
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2558

SPU CHONBURI

บทคัดย่อ

รายงานการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้า กรณีศึกษา โรงแรม เมอรี่ อินน์ พัทยาใต้ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี ผู้ศึกษาได้ทำการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการห้องพักของทางโรงแรม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เข้าพักในระหว่างวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2559 ถึง 30 มีนาคม 2559 และทำการบันทึกปัญหาจากข้อร้องเรียนของลูกค้าจากหน้างานโดยตรง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม แบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mcan) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) โดยสอบถามจากผู้มาใช้บริการห้องพักของโรงแรม จำนวน 71 คน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ต่อเดือนและจำนวนวันที่เข้าพัก ส่วนที่ 2 จำแนกตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดทฤษฎี SERVQUAL Model 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ และเพื่อนำปัญหาข้อเสนอแนะของผู้เข้าพักที่มาใช้บริการในโรงแรม เมอรี่ อินน์ พัทยาใต้ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี มาเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการบริการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

ผลการศึกษาสามารถสรุปเป็นข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.60 มากที่สุด รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.80 ช่วงอายุ 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.80 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.30 และช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็น

ร้อยละ 8.50 ตามลำดับ ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมาคือมีรายได้ 30,000-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.50 และมีรายได้ต่ำว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.70 ส่วนจำนวนวันที่เข้าพักอันดับที่หนึ่งคือ จำนวน 5 วันขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาคือ จำนวน 3-5 วัน คิดเป็นร้อยละ 40.80 และจำนวน 1-2 วัน คิดเป็นร้อยละ 12.70

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม เมอริ่ อินน์ พัทยาใต้ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี โดยใช้แนวคิดทฤษฎี SERVQUAL Model ในองค์ประกอบ 5 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม เมอริ่ อินน์ พัทยาใต้ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี ในภาพรวมรายด้านและรายข้อ พบว่าในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.43) เรียงอันดับจากมากไปหาน้อยเพื่อพิจารณาตามรายด้านและรายข้อ ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{x}$ = 4.46) เมื่อพิจารณาตามรายข้อคือพนักงานให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ในโรงแรมได้ถูกต้อง ($\bar{x}$ = 4.53) พนักงานเต็มใจแก้ปัญหาให้ ($\bar{x}$ = 4.46) จำนวนวัน จำนวนห้องพักถูกต้อง ($\bar{x}$ = 4.45) และห้องพักตรงตามความต้องการ ($\bar{x}$ = 4.42) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{x}$ = 4.45) เมื่อพิจารณาตามรายข้อคือมีแผนกลูกค้าสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x}$ = 4.57) พนักงานยิ้มแย้มและเต็มใจให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.47) มีพนักงานคอยรับข้อร้องเรียน ($\bar{x}$ = 4.40) และโรงแรมเก็บความลับลูกค้า ($\bar{x}$ = 4.33) ด้านการตอบสนองของพนักงาน ($\bar{x}$ = 4.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออันดับที่หนึ่งคือ พนักงานบอกกล่าวเสมอเมื่อเริ่มบริการ ($\bar{x}$ = 4.67) บริการรวดเร็ว ($\bar{x}$ = 4.47) โรงแรมให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้ ($\bar{x}$ = 4.42) และแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}$ = 4.28) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x}$ = 4.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออันดับที่หนึ่งคือ ความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{x}$ = 4.60) เครื่องใช้ไฟฟ้าใช้งานได้ ($\bar{x}$ = 4.50) ความสะอาดของห้องพัก ($\bar{x}$ = 4.49) ความสะอาดของอุปกรณ์ห้องนอน ($\bar{x}$ = 4.40) คอมพิวเตอร์ การรับส่งอีเมล์ wifi ใช้งานได้ ($\bar{x}$ = 4.39) ขั้นตอนการลงทะเบียนสะดวกเข้าใจง่าย ($\bar{x}$ = 4.39) และความสะอาดของอุปกรณ์ในห้องน้ำ ($\bar{x}$ = 4.25) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{x}$ = 4.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออันดับที่หนึ่งคือ มีตู้เซฟรักษาทรัพย์สินในห้องพัก ($\bar{x}$ = 4.50) ความถูกต้องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ($\bar{x}$ = 4.43) ความถูกต้องการชำระเงินด้วยเงินสด ($\bar{x}$ = 4.40) และมีระบบกล้องวงจรปิดรักษาความปลอดภัย ($\bar{x}$ = 4.32) ตามลำดับ

SPUCHONBURI