



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ศุภจน์ ประกิจานุรักษ์. (2554). การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทะนี, ดร.กิติมา ทามาลี

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการโรงแรม 2) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดการโรงแรม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารโรงแรมจำนวน 10 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์ และลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมจำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าไคสแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้บริหารโรงแรมต้องมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ โดยการกำหนดเป้าหมาย หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละแผนกให้ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน ต้องมีการกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการควบคุมคุณภาพการให้บริการทุกด้าน โดยเน้นการให้บริการด้วยใจ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการที่โรงแรมอีก

ลูกค้าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเดินทางมาคนเดียว พักราคาห้องละ 1,501 – 2,000 บาท ใช้บริการห้องพักเตียงเดี่ยว มีการจองห้องก่อนเข้าพัก โดยพัก 1 – 2 คืน เข้าพัก 1 – 2 ครั้งต่อปี ตัดสินใจเข้าพักเองจากราคาที่เหมาะสม มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการโรงแรม ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับราคาห้องพัก ระยะเวลาเข้าพักห้องพักที่ใช้บริการ การตัดสินใจเข้าพัก ความถี่ในการเข้าพัก และเหตุผลที่เลือกใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีรายได้ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย สถานภาพสมรส และประเภทของลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการแตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าเกี่ยวกับราคาห้องพัก วัตถุประสงค์การใช้บริการ ห้องพักที่ใช้บริการ ลักษณะการจองห้องพัก ระยะเวลาในการเข้าพัก และความถี่ในการเข้าพักต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ และความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์และมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ