



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อภิศักดิ์ จรดล. (2554). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงแรม  
ในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทร์ตะนี

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรม  
ในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรม 3) ศึกษา  
ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโรงแรม 4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ  
ลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรม 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรม  
6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนก  
ตามพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมของลูกค้า 7) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า  
กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม 8) หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็น กับระดับความพึง  
พอใจของของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี การรวบรวมข้อมูลโดยใช้  
แบบสอบถามลูกค้าของ โรงแรมคุ้มสุพรรณและ โรงแรมศรีอุทองแกรนด์ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน  
385 คน วิเคราะห์ข้อมูล ด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าที่ และ ค่าเอฟ ค่าไค-สแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์  
สหสัมพันธ์ ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกโรงแรม ตามผู้ร่วมเดินทาง ปัจจัย  
การตลาดที่ใช้เลือกโรงแรม คือ ทำเลที่ตั้งของโรงแรม ราคาห้องพัก 1,000 – 1,500 บาท จำนวนผู้  
ร่วมเดินทาง 2 – 3 คน และระยะเวลาในการเข้าพัก 3 – 4 คืน 2) ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการ  
บริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการวางแผน ด้านการจัดการสถานที่ ด้านการ  
แนะนำ/จูงใจ และด้านควบคุมดูแลความปลอดภัย โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 3) ลูกค้ามี  
ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการบริการ ด้านราคา ด้าน  
ทำเลที่ตั้ง และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4) ลูกค้าที่มีรายได้ต่อ  
เดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน  
5) ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัด  
สุพรรณบุรีแตกต่างกัน 6) ลูกค้าที่มีราคาห้องพัก และจำนวนผู้ร่วมเดินทางต่างกัน มีระดับความพึง  
พอใจ ที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน 7) ปัจจัยส่วนบุคคลของ  
ลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมของลูกค้า และ 8) ระดับความคิดเห็น  
ของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของของลูกค้าต่อการ  
บริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี