

ชื่อนิตา วณารักษ์สกุล: การรับรู้การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ความพึงพอใจ และ  
ความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรม.(PERCEPTION OF CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT SATISFACTION AND LOYALTY AMONG HOTEL CUSTOMERS)  
อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนม คลี่ฉายา, จำนวน 121 หน้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้กิจกรรมด้านการบริหาร  
ความสัมพันธ์กับลูกค้า ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาว ใช้แบบสอบถาม  
เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมจำนวน 400 คนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้กิจกรรมด้านการบริหารความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณา  
ในรายละเอียดพบว่า มีการรับรู้กิจกรรมด้านการบริหารความสัมพันธ์ในระดับมาก ในด้านการให้บริการที่ดี  
จากพนักงานที่ให้บริการ และมีการรับรู้ในระดับปานกลาง ในด้านการตอบรับทางโทรศัพท์อย่างมีอัธยาศัยไมตรี  
จิตที่ดี การที่โรงแรมมีเว็บไซต์ของห้องพักและเว็บไซต์ข้อมูลที่ใช้บริการสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทาง  
โรงแรมได้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างรู้สึกถึงความสัมพันธ์อันดี  
กับโรงแรม มีความสุขกับสิ่งที่โรงแรมพยายามทำให้ และพึงพอใจในความสัมพันธ์ที่ดีที่ได้รับจากโรงแรม  
ในระดับมาก

สำหรับความภักดี กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการในระดับมาก มีการแสดงตัว  
ว่าพร้อมจะตำหนิพนักงานหากได้รับการบริการที่ไม่ดีอยู่ในระดับมาก มีการปฏิเสธการเปลี่ยนไปใช้บริการ  
โรงแรมอื่นอยู่ในระดับปานกลาง และมีความชื่นชอบต่อโรงแรมใดโรงแรมที่ใช้บริการเป็นประจำ  
อยู่ในระดับน้อย

นอกจากนี้การทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้กิจกรรมด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของ  
ผู้ใช้บริการโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม และการรับรู้กิจกรรม  
ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของผู้ใช้บริการโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของ  
ผู้ใช้บริการโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเป็นความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำในทางบวก

ภาควิชา.....การประชาสัมพันธ์.....  
สาขาวิชา.....การประชาสัมพันธ์.....  
ปีการศึกษา.....2552.....

ลายมือชื่อผู้วิจัย.....  
ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....