

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรม
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวฐิติรัตน์ ขุนราษฎร์ นางสาวนพวรรณ ทิพย์เจริญสุข
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2550
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พรมิตร กุลกาลยืนยง

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรม โดยศึกษาเฉพาะลูกค้าที่เคยใช้บริการห้องพักของโรงแรมที่เป็นชาวไทยเท่านั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่า F-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.1 เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่มซึ่งเป็นอิสระต่อกัน

ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการห้องพักของโรงแรมเป็นดังนี้

ด้านการตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ในภาพรวม พบว่า การบริการด้านย่อยเรื่องเครื่องสุขภัณฑ์ทำงานดี มีความต้องการในระดับมาก รองลงมาเป็นการบริการด้านย่อยเรื่อง ผัสนั่งและการตกแต่งอยู่ในสภาพดี พื้นห้องน้ำอยู่ในสภาพดี การตกแต่งภายในห้องพักรวม ผัสนั่ง และการตกแต่งมีความสวยงาม โทรทัศน์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี โทรศัทพ์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ตู้เย็นอยู่ในสภาพใช้งานดี โต๊ะเครื่องแป้ง และเก้าอี้ พร้อมกระจกเงาสำหรับแต่งตัวอยู่ในสภาพดี และเรื่องการตกแต่งห้องน้ำสวยงาม

ด้านความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักในภาพรวม พบว่า การบริการด้านย่อยเรื่องเตียงและเครื่องนอน มีความสบาย รองลงมาเป็นเรื่องความสะอาดของห้องพัก และภายในห้องพักมีการระบายอากาศที่ดี

ด้านความปลอดภัยในห้องพักในภาพรวม พบว่า การบริการด้านย่อยเรื่องความสะดวกในการเข้า-ออก ห้องพัก รองลงมาเป็นเรื่องมีกระจกประตู (ตาแมว) และโซ่คล้อง เรื่องมีแผนผังทางหนีไฟแสดงอย่างชัดเจน และมีระเบียบการใช้ห้องพัก

การบริการในห้องพักได้แก่ การตกแต่งและสภาพการใช้งานอุปกรณ์ ด้านความ สะดวกสบายและความสะอาดของห้องพัก ด้านความปลอดภัย พบว่า ความต้องการของลูกค้า ชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรมในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันในบริการด้านย่อย ซึ่ง ขึ้นอยู่กับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เข้าพักในห้องพักของโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก และระดับโรงแรม

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้หาพิเศษ เรื่อง “ความต้องการของลูกค้าชาวไทยต่อบริการในห้องพักของโรงแรม” สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างสูงจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ อาจารย์พรมิตร กุลกาลยีนง ซึ่งสละเวลาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ จนทำให้การค้นคว้าฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ วิทยาลัยดุสิตธานี สถาบันที่ให้โอกาสของการศึกษา และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานการค้นคว้าอิสระทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบการค้นคว้าอิสระรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขข้อบกพร่อง ให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้หากขาดความร่วมมือจากผู้เคยใช้บริการในห้องพักของโรงแรมชาวไทยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ เพื่อนนักศึกษา ร่วมสถาบัน และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุน และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ฐิติรัตน์ ขุนราชฎ  
นพวรรณ ทิพย์เจริญสุข