

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี ด้าน MICE : กรณีศึกษา โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี
ผู้เขียน	: ชุณหวรรณ วงศ์วรการ, รัชต์ วรณสุขะศิริ, อัญชิสสา อุตตะโมท
ประธานที่ปรึกษา	: ดร.สุรพิชญ์ พรหมสิทธิ์
ประเภทสารนิพนธ์	: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550

## บทคัดย่อ

### จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและหาแนวทางในการปรับปรุงการบริหารและการดำเนินการของโรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี

### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการโรงแรมริชมอนด์ด้าน MICE จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี ในด้านความต้องการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านความสะอาดสวยงาม และด้านความสะอาดสวยงามในระบบการติดต่อสื่อสาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความพึงพอใจของเพศ ที่มีต่อการใช้บริการของโรงแรมริชมอนด์ โดยการทดสอบที (t-test) และความพึงพอใจของอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ของผู้ใช้บริการ การรับรู้ข่าวสารของผู้ใช้บริการ และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ โดยการทดสอบเอฟ (F-test)

## ผลการศึกษาค้นคว้า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมริชมอนด์ ตามหลักการส่วนผสมทางการตลาด โดยเน้นศึกษาตามหลัก 4C's ได้แก่ การสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Solution) ความต้องการด้านราคา (Customer Cost) การอำนวยความสะดวกสบาย (Convenience) และการสื่อสารและคมนาคม (Communication) สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดคือปัจจัยด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customer Solution) รองลงมาคือปัจจัยด้านความสะดวกสบายของผู้มาใช้บริการ (Convenience) และปัจจัยด้านความต้องการด้านราคา (Customer Cost) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะดวกสบายในระบบการติดต่อสื่อสารของผู้ใช้บริการ (Communication)

ส่วนปัญหาปัจจัยด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customer Solution) ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ของพนักงาน ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายของผู้มาใช้บริการ (Customer Cost) พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการที่โรงแรม อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความสะดวกสบายของผู้มาใช้บริการ (Convenience) ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้า และ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในระบบการติดต่อสื่อสารของผู้ใช้บริการ (Communication) ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ จำนวนตู้โทรศัพท์สาธารณะในการให้บริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการบริการของโรงแรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการรับบริการของโรงแรม