

ก.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางกายภาพของสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก มีความพึงพอใจเช่นใดในเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ ทำเลที่ตั้ง และราคาค่าบริการ ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลวิจัยไปเป็นข้อมูลในการป้องกัน พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลในเขตอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี ได้ผลงานวิจัยดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กประมาณร้อยละ 92% อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าบริการ มีความผันแปรในทิศทางเดียวกันกับมาตรฐานการให้บริการ คือ บริการดีราคาสูงบริการไม่ได้มาตรฐานราคาต่ำ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าบริการ มีความผันแปรในทิศทางตรงกันข้ามกับขนาดของโรงแรม คือ โรงแรมขนาดเล็กราคาห้องพักสูงกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ราคาห้องพักต่ำ เนื่องจากโรงแรมมีห้องพักจำนวนมาก ผู้ใช้บริการเป็นรายชั่วโมงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการไม่ดีเท่าโรงแรมขนาดเล็ก เข้าข่ายลักษณะโรงแรมม่านรูด (Motel)

Abstract

The objective of the research is to study factors that impact customer satisfaction towards small hotels in Pathumthani. Those determinants include staff service quality, tools and equipment, product, location, and service rate. Quantitative research is conducted amongst consumer in different districts in Pathumthani. The research result can be used to assist in development of small hotels in both Pathumthani and others areas which are interested. The research can be summarized as follows:

1. Fair satisfactory level amongst 92% of respondents
2. There is a positive relationship between service rates and service standard. Good service can command higher price.
3. There is a negative relationship between service rates and sizes of the hotel. Smaller hotels have higher rates than larger hotel. The lower rates of large hotels are attributable to higher number of rooms, having more of hourly stays than overnight, and less quality of services than small hotels. These large hotels are more of Motel type