



ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมพินนาเคิล ลุมพินี ปาร์ค กรุงเทพมหานคร

Customer's Satisfaction on the Services Provided

by Pinnacle Lumpinee park Hotel, Bangkok

นาย อดุลย์ ชมภูแก้ว

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อสถาบันรัชต์ภาคย์


เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

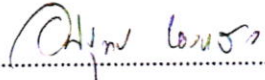
สาขาการจัดการทั่วไป (M.B.A.)

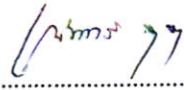
ปีการศึกษา 2558


หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรมพินนาคลี ดุมพินี  
ปาร์ค กรุงเทพมหานคร  
โดย อุดลย์ ชุมภูแก้ว  
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว  
ปีที่สำเร็จการศึกษา 2558

---

.....ประธานกรรมการ  
(รศ.สุขจิตต์ ฉ นคร)

.....กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร.อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว)

.....กรรมการ  
(ดร.ชนินทร์ วิชชุดา)

.....ผู้อำนวยการหลักสูตร  
(ดร.พิชัย ทรัพย์เกิด)

อดุลย์ ชุมภูแก้ว (2558) ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรมพินนาเคิล ลุมพินี ปาร์ค กรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันรัชต์ภาคย์ อาจารย์ที่ปรึกษา คร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรมพินนาเคิล ลุมพินี ปาร์ค กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรมพินนาเคิล ลุมพินี ปาร์ค กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรมพินนาเคิล ลุมพินี ปาร์ค กรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ส่งต่อความพึงพอใจ ใน ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) และด้านบุคลากร (People) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรมพินนาเคิล ลุมพินี ปาร์ค กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยที่ใช้วิธีแบบเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ใช้ค่าสถิติทดสอบความแตกต่าง (t-test Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-Way ANOVA, F-test)

จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรมพินนาเคิล ลุมพินี ปาร์ค กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรมพินนาเคิล ลุมพินี ปาร์ค กรุงเทพมหานคร เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านบุคลากร (People) และนำเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรมพินนาเคิล ลุมพินี ปาร์ค กรุงเทพมหานคร ใน ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) และด้านบุคลากร (People) ภาพไม่แตกต่างกัน ในระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05

## Customer's Satisfaction on the Services Provided by Pinnacle Lumpinee Park Hotel

### Abstract

The objectives of this research on the subject of customer's satisfaction on the services provided by Pinnacle Lumpinee Park Hotel , Bangkok Metropolis, were to study 1) personal factors of customers using services at Pinnacle Lumpinee Park Hotel who were target population under study 2) their satisfaction on the use of services with respect to marketing mix (product, price , place , promotion and people ) 3) and compare their opinion on the services provided based upon different personal factors . Samples of 200 were collected from hotel's customers . Statistics used in this study included descriptive statistics ( frequency , percentage , mean , standard deviation) and inferential statistics ( independent sample t-test , F-test or one-way analysis of variance )

Outcome of the study revealed that the majority of respondents were male , married , 21-30 years of age , bachelor degree graduates , working for private companies with monthly income between 20,001-30,000 baht. Study of their satisfaction indicated that the score on satisfaction , overall , was high on a given rating scale. The scores on promotion , price and place were highest while those on product and people were high . Study of their satisfaction on product , price , place , promotion and people based on different personal factors (sex, marital status , age , education , occupation , monthly income ) did not show any difference at 0.05 level of significance .