

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว กรณีศึกษา : แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	ชัยศักดิ์ คล้ายแดง
ประธานที่ปรึกษา	ดร.ธารินทร์ สงวนเสริมศรี
กรรมการที่ปรึกษา	ดร.สุรพิชัย พรหมสิทธิ์
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550
คำสำคัญ	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการศึกษามีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเครื่องดื่มนที่ แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ในการบริการเครื่องดื่มน 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มนที่ แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสัญชาติไทยจากผู้ที่มาเข้าใช้บริการเครื่องดื่มนของแบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบมาตราส่วนประมาณค่าแล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติที่ใช้คือการทดสอบที (T-test) และการทดสอบเอฟ (F-test) และทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation)

พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องดื่มนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ แตกต่างกันด้าน เพศ อายุ อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจด้านคุณภาพสินค้า คุณค่าสินค้า กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานบริการ ผลการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพนอกจากนี้ความพึงพอใจด้านคุณภาพสินค้า คุณค่าสินค้า กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานบริการ ผลการให้บริการและลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Title CONSUMER SATISFACTION ON BEVERAGE SERVICE AT A
FIVE - STAR – HOTEL: A CASE STUDY AT THE BAMBOO BAR,
THE ORIENTAL HOTEL, BANGRAK, BANGKOK

Author Chaisak Claydeang

Advisor Tharin Sanguansermisri, Ph.D.

Co -Advisor Suraphit Phromisit, Ph.D.

Type of Degree Thesis M.A. in Hotel and Tourism Management, Naresuan
University, 2007

Keywords Consumer satisfaction on beverage service

ABSTRACT

The objectives of this research aim to study 1) customer's satisfaction on drink service at the Bamboo Bar in the Oriental Hotel, 2) factor affecting success on drink service 3) the comparison of customer's satisfaction on drink service with different from 400 samples Thai consumer who got drink service at the Bamboo Bar in the Oriental Hotel. The instrument to collect data is questionnaire. The data are analyzed by using mean, standard deviation, t – test and f – test and pearson's correlation.

The test result in the 1st hypothesis showed that drink service consumer on with demographical difference in gender, age, occupation, and monthly income were not significantly different in statistics concerning satisfaction of goods quality, goods value, service process, facility, staff, service results and physical factors.

Satisfaction on goods quality, goods value, service process, facility, staff, service and physical factors were related significantly to statistics at 05 level.