

ชื่อเรื่อง	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงแรม 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	สุธิดา แก้วไชย
ประธานที่ปรึกษา	ดร. พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์
กรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธิรักษ์ พรมสุวรรณ
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2555
คำสำคัญ	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า คุณภาพการบริการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน คือ การทดสอบการถดถอยเชิงพหุ พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงอันดับมากไปน้อย คือ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ด้านการรักษาลูกค้า และด้านการสร้างฐานข้อมูล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ยกเว้นด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และข้อคิดเห็นของหัวหน้างานต้อนรับและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่ออิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงอันดับมากไปน้อย คือ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

Title CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT OF
RECEPTIONISTS AFFECTING THE SERVICE QUALITY OF
4 STAR HOTEL IN BANGKOK

Author Sutida Kawchai

Advisor Pitsuphar Pachimssawat, Ph.D.

Co - Advisor Associate Professor Sutthinun Pormsuwan, Ph.D.

Academic Paper Thesis Master of Arts Program in Hotel and Tourism
Management, Naresuan University, 2555

Keywords customer relationship management, receptionist, service quality

ABSTRACT

The objectives of this study focused on affecting about customer relationship management of receptionists to the service quality of 4 star hotel in Bangkok. The sample size of this study was four hundred customers, who used services of 4 star hotel in Bangkok. The statistical instrument was the Multiple Regression Analysis. It was found that the affecting of service quality of 4 star hotel, was Action, Retention and Database factors with a significant level of 0.001. However, the Electronic factor was not significant. In addition, supervisors' and receptionists' opinions on customer relationship management of receptionists to the service quality of 4 star hotel in Bangkok, was ranked from Retention Database Action and Electronic, respectively.