

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถแบ่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ต่ออิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร

ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ทวีป อาชีพ และจุดประสงค์ในการเดินทางมา กรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ซึ่งนำเสนอเป็นตารางได้ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาวใน
เขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	220	55.00
หญิง	180	45.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	3	0.80
21- 30 ปี	17	4.30
31- 40 ปี	156	39.00
41- 50 ปี	182	45.50
มากกว่า 50 ปี	42	10.50
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	66	16.50
ปริญญาตรี	303	75.80
สูงกว่าปริญญาตรี	31	7.80
รวม	400	100.00
4. ทวีป		
ทวีปอเมริกาเหนือ	27	6.80
ทวีปออสเตรเลีย	61	15.30
ทวีปเอเชีย	250	62.50
ทวีปยุโรป	62	15.50
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	7	1.80
ข้าราชการ	65	16.30
ธุรกิจส่วนตัว	109	27.30
พนักงานเอกชน	155	38.80
เกษียณ	35	8.80
อื่นๆ	29	7.30
รวม	400	100.00
6. จุดประสงค์ในการมากรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้		
ท่องเที่ยว	215	53.80
ติดต่อธุรกิจ	79	19.80
ติดต่อราชการ	11	2.80
สัมมนา	64	16.00
อื่น	31	7.8
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ของผู้ให้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ เพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 55.00 ที่เหลือ ได้แก่ เพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 45.00

อายุ ของผู้ให้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา ได้แก่ อายุ

ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.00 อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.50 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.00 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ และอายุน้อยที่สุด ได้แก่ อายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.80

ระดับการศึกษา ของผู้ให้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.80 รองลงมา ได้แก่ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.50 และน้อยที่สุด ได้แก่ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.80

ทวีป ของผู้ให้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ทวีปเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา ได้แก่ ทวีปยุโรป คิดเป็นร้อยละ 15.50 ทวีปออสเตรเลีย คิดเป็นร้อยละ 15.30 ตามลำดับ และน้อยที่สุด ได้แก่ ทวีปอเมริกาเหนือ คิดเป็นร้อยละ 6.80

อาชีพ ของผู้ให้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ อาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมา ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.30 อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 16.30 อาชีพเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 8.80 อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับ และน้อยที่สุด ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.80

จุดประสงค์ในการเดินทางมากรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ของผู้ให้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ เพื่อท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมา ได้แก่ เพื่อติดต่อธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.80 เพื่อสัมมนา คิดเป็นร้อยละ 16.00 เพื่อจุดประสงค์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ และน้อยที่สุด ได้แก่ เพื่อติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.80

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้า ซึ่งกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าไว้ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 75)

ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00	แปลความหมายว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 -4.49	แปลความหมายว่า	เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 -3.49	แปลความหมายว่า	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 -2.49	แปลความหมายว่า	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.49	แปลความหมายว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยรวมเป็นรายด้าน

ความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า	3.80	0.502	เห็นด้วยมาก
2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	3.70	0.516	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์	3.83	0.583	เห็นด้วยมาก
4. ด้านการรักษาลูกค้า	2.93	0.543	เห็นด้วยปานกลาง
โดยรวม	3.56	0.438	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความเห็นด้วยของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.56$) ซึ่งผลการพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้า พบว่า ระดับความเห็นด้วยมาก มีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.83$) การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ($\bar{x} = 3.80$) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.70$) ตามลำดับ และระดับความเห็นด้วยปานกลาง มีจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาลูกค้า ($\bar{x} = 2.93$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเห็นด้วยในการบริหาร
ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการสร้างฐานข้อมูลเป็นรายข้อ

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการสร้างฐานข้อมูล	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจัดเก็บข้อมูลของ ลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อเบื้องต้น เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์	3.43	0.584	เห็นด้วยปานกลาง
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจัดเก็บข้อมูล เกี่ยวกับ ประวัติส่วนตัวของลูกค้าแต่ละราย เช่น ชื่อ วันเกิด	3.50	0.584	เห็นด้วยมาก
3. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ถ่ายสำเนาบัตร ประชาชนหรือหนังสือเดินทางลูกค้าเก็บไว้	4.08	0.669	เห็นด้วยมาก
4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสอบถามความ ต้องการของลูกค้า เช่น สูปบุหรี่ อินเทอร์เน็ต	3.73	0.963	เห็นด้วยมาก
5. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสอบถามวิธีชำระ ค่าบริการของลูกค้า เช่น เงินสด บัตรเครดิต	4.27	0.651	เห็นด้วยมาก
โดยรวม	3.80	0.502	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความเห็นด้วยของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขต
กรุงเทพมหานครในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการสร้างฐานข้อมูล
อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.80$) ซึ่งผลการพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความเห็นด้วยมาก
มี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
สอบถามวิธีชำระค่าบริการของลูกค้า เช่น เงินสด บัตรเครดิต ($\bar{x} = 4.27$) พนักงานต้อนรับส่วน
หน้าได้ถ่ายสำเนาบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทางลูกค้าเก็บไว้ ($\bar{x} = 4.08$) พนักงานต้อนรับ
ส่วนหน้าสอบถามความต้องการของลูกค้า เช่น สูปบุหรี่ อินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.73$) พนักงาน
ต้อนรับส่วนหน้าจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ประวัติส่วนตัวของลูกค้าแต่ละราย เช่น ชื่อ วันเกิด ($\bar{x} =$
3.50) ตามลำดับ และระดับความเห็นด้วยปานกลาง มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วน
หน้าจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อเบื้องต้น เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ($\bar{x} = 3.43$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เป็นรายชื่อ

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมประวัติส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละราย	3.92	0.618	เห็นด้วยมาก
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมข้อมูลการติดต่อกับลูกค้า	3.53	0.704	เห็นด้วยมาก
3. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการตอบสนองลูกค้าด้านการบริการต่างๆ	3.98	0.598	เห็นด้วยมาก
4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.44	0.672	เห็นด้วยปานกลาง
5. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถแสดงผลข้อมูลให้ลูกค้าทราบ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	3.66	0.669	เห็นด้วยมาก
โดยรวม	3.70	0.516	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความเห็นด้วยของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.70$) ซึ่งผลการพิจารณารายชื่อ พบว่า ระดับความเห็นด้วยมาก มี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการตอบสนองลูกค้าด้านการบริการต่างๆ ($\bar{x} = 3.98$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมประวัติส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละราย ($\bar{x} = 3.92$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถแสดงผลข้อมูลให้ลูกค้าทราบ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.66$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมข้อมูลการติดต่อกับลูกค้า ($\bar{x} =$

3.53) ตามลำดับ และระดับความเห็นด้วยปานกลาง มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.44$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์เป็นรายข้อ

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งลักษณะห้องพักให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า เช่น ห้องซูเปอร์เรีย ห้องดีลักซ์	4.32	0.672	เห็นด้วยมาก
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ของโรงแรม	3.77	0.734	เห็นด้วยมาก
3. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	0.664	เห็นด้วยมาก
4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าด้วยหัวใจการบริการ	3.99	0.763	เห็นด้วยมาก
5. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน	3.54	0.806	เห็นด้วยมาก
โดยรวม	3.83	0.583	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความเห็นด้วยของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.83$) ซึ่งผลการพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความเห็นด้วยมาก มี จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งลักษณะห้องพักให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า เช่น ห้องซูเปอร์เรีย ห้องดีลักซ์ ($\bar{x} = 4.32$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าด้วยหัวใจการบริการ ($\bar{x} = 3.99$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ของโรงแรม ($\bar{x} = 3.77$)

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{x} = 3.54$)
พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.50$)
ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเห็นด้วยในการบริหาร
ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านด้านการรักษาลูกค้าเป็นรายข้อ

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านด้านการรักษาลูกค้า	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าติดตามความสัมพันธ์ ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.31	0.722	เห็นด้วยปานกลาง
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของโรงแรมซ้ำ	3.41	0.750	เห็นด้วยปานกลาง
3. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเชิญชวนให้ลูกค้าแนะนำโรงแรมไปยังคนรู้จัก	2.36	0.709	เห็นด้วยน้อย
4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าไต่ถามความรู้สึกของลูกค้ายหลังการใช้บริการของโรงแรม	3.30	0.801	เห็นด้วยปานกลาง
5. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแนะนำข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิกของโรงแรมให้แก่ลูกค้า	2.27	0.744	เห็นด้วยน้อย
โดยรวม	2.93	0.543	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความเห็นด้วยของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการรักษาลูกค้าอยู่ในระดับความเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{x} = 2.93$) ซึ่งผลการพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความเห็นด้วยปานกลาง มี จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของโรงแรมซ้ำ ($\bar{x} = 3.41$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าติดตามความสัมพันธ์ ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.31$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าไต่ถามความรู้สึกของลูกค้ายหลังการใช้บริการของโรงแรม ($\bar{x} = 3.30$) ตามลำดับ และระดับความเห็นด้วยน้อย มีจำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วน

หน้าเชิญชวนให้ลูกค้าแนะนำโรงแรมไปยังคนรู้จัก ($\bar{x} = 2.36$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแนะนำข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิกของโรงแรมให้แก่ลูกค้า ($\bar{x} = 2.27$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ ซึ่งกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครไว้ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 75)

ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00	แปลความหมายว่า	คุณภาพการบริการดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.50 -4.49	แปลความหมายว่า	คุณภาพการบริการดี
ค่าเฉลี่ย 2.50 -3.49	แปลความหมายว่า	คุณภาพการบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 -2.49	แปลความหมายว่า	คุณภาพการบริการพอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.49	แปลความหมายว่า	คุณภาพการบริการต้องปรับปรุง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมเป็นรายด้าน

ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรม ระดับ 4 ดาว	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ การบริการ
1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.71	0.551	บริการดี
2. ด้านความมั่นใจ	3.85	0.532	บริการดี
3. ด้านการตอบสนอง	3.65	0.612	บริการดี
4. ด้านความเอาใจใส่	3.41	0.641	บริการปานกลาง
5. ด้านรูปลักษณ์	3.75	0.692	บริการดี
โดยรวม	3.67	0.512	บริการดี

จากตาราง 7 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพการบริการดี ($\bar{x} = 3.67$) ซึ่งผลการพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความ

เอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการดี มีจำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นใจ ($\bar{x} = 3.85$) ด้านรูปลักษณ์ ($\bar{x} = 3.75$) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ($\bar{x} = 3.71$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{x} = 3.65$) ตามลำดับ และระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{x} = 3.41$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจเป็นรายข้อ

ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้คำตอบที่ถูกต้องในการให้บริการ เช่น ที่ตั้งของสระว่ายน้ำ	4.19	0.736	บริการดี
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ	3.62	0.630	บริการดี
3. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าภายในเวลาที่กำหนดตามที่สัญญา	3.53	0.641	บริการดี
4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งเวลาในการให้บริการลูกค้าทุกครั้ง เช่น กรุณารอ 5 นาที	3.51	0.653	บริการดี
โดยรวม	3.71	0.551	บริการดี

จากตาราง 8 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับคุณภาพการบริการดี ($\bar{x} = 3.71$) ซึ่งผลการพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการดี มีจำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้คำตอบที่ถูกต้องในการให้บริการ เช่น ที่ตั้งของสระว่ายน้ำ ($\bar{x} = 4.19$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ ($\bar{x} = 3.62$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าภายในเวลาที่กำหนดตามที่สัญญา ($\bar{x} = 3.53$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งเวลาในการให้บริการลูกค้าทุกครั้ง เช่น กรุณารอ 5 นาที ($\bar{x} = 3.51$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความด้านความมั่นใจ
เป็นรายข้อ

ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ด้านความมั่นใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ การบริการ
1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความรู้ที่สามารถ ตอบคำถามท่านได้อย่างชัดเจน	3.79	0.588	บริการดี
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าด้วย ความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.24	0.757	บริการดี
3. พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีทักษะในการ ใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นๆ ในการตอบ คำถามแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.75	0.567	บริการดี
4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้แนะนำวิธีการใช้ อุปกรณ์ต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างปลอดภัย	3.62	0.597	บริการดี
โดยรวม	3.85	0.532	บริการดี

จากตาราง 9 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขต
กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับคุณภาพการบริการดี ($\bar{x} = 3.85$)
ซึ่งผลการพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการดี มีจำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพอย่าง
สม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.24$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความรู้ที่สามารถตอบคำถามท่านได้อย่าง
ชัดเจน ($\bar{x} = 3.79$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นๆ
ในการตอบคำถามแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.75$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้แนะนำ
วิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างปลอดภัย ($\bar{x} = 3.62$) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองเป็น
รายชื่อ

ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ด้านการตอบสนอง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ การบริการ
1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าพร้อมให้บริการ ลูกค้าทันที	3.73	0.634	บริการดี
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความเต็มใจให้ ความช่วยเหลือลูกค้า	3.81	0.751	บริการดี
3. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแก้ปัญหาให้ลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว	3.30	0.715	บริการปานกลาง
4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความเต็มใจใน การตอบคำถามลูกค้า	3.77	0.717	บริการดี
โดยรวม	3.65	0.612	บริการดี

จากตาราง 10 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขต
กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองอยู่ในระดับคุณภาพการบริการดี ($\bar{x} = 3.65$) ซึ่งผลการ
พิจารณารายชื่อ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการดี มี จำนวน 3 ชื่อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือลูกค้า ($\bar{x} = 3.81$)
พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความเต็มใจในการตอบคำถามลูกค้า ($\bar{x} = 3.77$) พนักงานต้อนรับ
ส่วนหน้าพร้อมให้บริการลูกค้าทันที ($\bar{x} = 3.73$) และระดับคุณภาพการบริการปานกลางมี
จำนวน 1 ชื่อ ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแก้ปัญหาให้ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.30$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเอาใจใส่เป็น
รายชื่อ

ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ด้านความเอาใจใส่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ การบริการ
1. ลูกค้าได้รับการเอาใจใส่เมื่อประสบปัญหา	3.45	0.681	บริการปานกลาง
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเอาใจใส่ลูกค้าด้วย ความจริงใจ	3.75	0.774	บริการดี
3. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเข้าใจความต้องการ ของลูกค้า	3.34	0.707	บริการปานกลาง
4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้า โดย ถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ	3.12	0.784	บริการปานกลาง
โดยรวม	3.41	0.641	บริการปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขต
กรุงเทพมหานคร ด้านความเอาใจใส่อยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) ซึ่งผล
การพิจารณารายชื่อ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการดี มี จำนวน 1 ชื่อ ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วน
หน้าเอาใจใส่ลูกค้าด้วยความจริงใจ ($\bar{x} = 3.75$) และระดับคุณภาพการบริการปานกลางมี
จำนวน 3 ชื่อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลูกค้าได้รับการเอาใจใส่เมื่อประสบ
ปัญหา ($\bar{x} = 3.45$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเข้าใจความต้องการของลูกค้า ($\bar{x} = 3.34$)
พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้า โดยถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ($\bar{x} = 3.12$)
ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านรูปลักษณะเป็นรายชื่อ

ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ด้านรูปลักษณะ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ การบริการ
1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแต่งกายเรียบร้อย	3.97	0.635	บริการดี
2. บริเวณล็อบบี้สะอาด มีความเป็นระเบียบ	3.91	0.816	บริการดี
3. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการให้บริการลูกค้า	3.52	0.831	บริการดี
4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ สวยงามในการให้บริการลูกค้า	3.61	0.807	บริการดี
โดยรวม	3.75	0.692	บริการดี

จากตาราง 12 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขต
กรุงเทพมหานคร ด้านรูปลักษณะอยู่ในระดับคุณภาพการบริการดี ($\bar{x} = 3.75$) ซึ่งผลการพิจารณา
รายชื่อ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการดี มี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา
น้อย ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแต่งกายเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.97$) บริเวณล็อบบี้สะอาด มี
ความเป็นระเบียบ ($\bar{x} = 3.91$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้วัสดุอุปกรณ์ที่สวยงามในการ
ให้บริการลูกค้า ($\bar{x} = 3.61$) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า
($\bar{x} = 3.52$) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับ
ส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร**

**ตาราง 13 อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ต่อคุณภาพ
การบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร**

อิทธิพลของการบริหารลูกค้า สัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการ	สัมประสิทธิ์		ค่า t	Sig. (P -Value)	ลำดับ สำคัญ
	B	Beta			
1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า	.160	.156	3.949	.000***	3
2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	.039	.040	1.062	.289	-
3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อ สร้างความสัมพันธ์	.367	.418	10.128	.000***	1
4. ด้านการรักษาลูกค้า	.334	.354	9.283	.000***	2
Adjust R ² = .688 , Standard Error = .286, F= 221.471, F Significance = .000, Constant = .832, N = 400					
P-Value ≤ 0.05*, 0.01**, 0.001***					

จากตาราง 13 พบว่า อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ตามลำดับ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ส่วนด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ส่วนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงาน
ต้อนรับส่วนหน้า ต่ออิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร**

โรงแรมที่ 1 หัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม

ระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจ ต่อคุณภาพการบริการ ทำให้ลูกค้าปัจจุบันกลายเป็นลูกค้าประจำ ทำให้โรงแรมมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีโอกาสได้ลูกค้าเพิ่มจากการบอกเล่าของลูกค้าประจำด้วย

โดยหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเห็นด้วยกับอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรักษาลูกค้า เช่น ส่งแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าหลังใช้บริการทางอีเมล และเก็บรวบรวมข้อมูลตอบกลับจากลูกค้าเป็นรายเดือน และรายปี เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการจากความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า เช่น พยายามขออีเมลลูกค้าทุกราย ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เช่น นำข้อเสนอแนะที่ได้จากลูกค้าทางอีเมลมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการให้บริการในครั้งต่อไป ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับบริหารจัดการงานส่วนหน้า (Property Management System) ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลของลูกค้ากับทุกแผนกในโรงแรม

โรงแรมที่ 2 หัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทำให้โรงแรมสามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายและให้บริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจในคุณภาพการบริการและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นข้อได้เปรียบของโรงแรม นอกเหนือจากที่ตั้ง

โดยหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเห็นด้วยกับอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า เช่น การถ่ายสำเนาหนังสือเดินทางและเก็บรวบรวมข้อมูล ประวัติการใช้บริการของลูกค้าทุกครั้ง ด้านการรักษาลูกค้า เช่น พยายามได้ตามความรู้สึกของลูกค้าหลังใช้บริการระหว่างขั้นตอนการคืนห้องพักของลูกค้า การด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เช่น มีการกำหนดมาตรฐานการต้อนรับลูกค้าของโรงแรมเป็นข้อปฏิบัติให้กับพนักงาน เช่น วิธีการกล่าวทักทายลูกค้า วิธีการกล่าวอำลาลูกค้า เป็นต้น ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น การบริการลูกค้าโดยใช้ระบบข้อมูลกลางเพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถให้บริการลูกค้าได้ทันที และมีการติดต่อลูกค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตและระบบโทรศัพท์

โรงแรมที่ 3 หัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทำให้โรงแรมทราบความต้องการของลูกค้าและให้บริการลูกค้าได้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการและกลับมาใช้บริการกับทางโรงแรมอีกครั้ง และชักชวนคนรู้จักให้มาใช้บริการกับทางโรงแรมด้วย ซึ่งเป็นผลดีกับทางโรงแรม ทั้งด้านรายได้ และชื่อเสียง

โดยหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเห็นด้วยกับอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรักษาลูกค้า เช่น กล่าวทักทายลูกค้า สอบถามความต้องการของลูกค้า และติดตามผลการให้บริการทุกครั้ง ทุกปีโรงแรมจะส่งพนักงานฝ่ายขายออกไปพบลูกค้าคนกลางของโรงแรม เพื่อสานความสัมพันธ์ หากเป็นลูกค้าประจำโรงแรมจะส่งการ์ดทางอีเมลตามเทศกาลต่างๆ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า เช่น เก็บรวบรวมข้อมูลและประวัติลูกค้า และปรับปรุงแก้ไขทุกครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เช่น ส่งอีเมลหรือโทรศัพท์แจ้งและเชิญลูกค้ามาให้มาใช้บริการเมื่อโรงแรมมีโปรโมชั่นใหม่ๆ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้เฉพาะสำหรับแผนกบริการส่วนหน้า จอแสดงผลที่ทันสมัย และเครื่องพิมพ์รุ่นใหม่ที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

โรงแรมที่ 4 หัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการของโรงแรมมีคุณภาพ เนื่องจากโรงแรมให้ความสำคัญ และใส่ใจในรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ของลูกค้าแต่ละราย เช่น ความต้องการ ความชอบ ความไม่ชอบ รวมถึงประวัติการใช้บริการของลูกค้า

โดยหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเห็นด้วยกับอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรักษาลูกค้า เช่น สอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหลังใช้บริการโดยมีแบบฟอร์มให้ลูกค้าเขียน และชักชวนให้ลูกค้าเป็นสมาชิกของโรงแรมโดยชี้แจงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ และจัด Amenities พิเศษให้กับลูกค้าประจำ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า เช่น ถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทางลูกค้า เก็บรวบรวมข้อมูลที่ลูกค้าเขียนไว้ขณะลงทะเบียน รวมถึงความต้องการต่างๆ ของ

ลูกค้า อาทิ ต้องการห้องสูบบุหรี่ ไม่ต้องการห้องมูม ต้องการชั้นสูง ต้องการห้องที่มีอ่างอาบน้ำ เป็นต้น ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เช่น โรงแรมมีมาตรฐานกระบวนการให้บริการลูกค้าซึ่งพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามเพื่อให้การให้บริการลูกค้าเป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การกล่าวทักทายลูกค้า ขั้นตอนการเข้าพัก ขั้นตอนการคืนห้องพัก เป็นต้น ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น ใช้ระบบคอมพิวเตอร์กลางในการบันทึกข้อมูล และประวัติลูกค้า ซึ่งทุกแผนกสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการให้บริการลูกค้าได้

โรงแรมที่ 5 หัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจในคุณภาพการบริการของโรงแรม

โดยหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเห็นด้วยกับอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรักษาลูกค้า เช่น เชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการครั้งต่อไป ได้ตามความต้องการของลูกค้าและติดตามผลการให้บริการ ได้ตามความคิดเห็นของลูกค้าหลังรับบริการ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า เช่น เก็บรวบรวมข้อมูลประวัติการใช้บริการ และความต้องการของลูกค้าไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง ด้านการด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์กลางในการให้บริการลูกค้า และการใช้ระบบคอมพิวเตอร์กลางประมวลผลค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าได้ทันที และแสดงผลค่าใช้จ่ายผ่านเครื่องพิมพ์ได้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าคืนห้องพัก กำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เช่น มาตรฐานการให้บริการต่างๆ เช่น เวลามาตรฐานในการให้บริการลูกค้าเมื่อเข้าพักหรือเมื่อคืนห้องพัก การปฏิบัติของพนักงานต่อลูกค้า อาทิ วิธีการพูด สายตา ท่าทาง การแต่งกายต้องเป็นไปตามมาตรฐานของโรงแรม

จากผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ต่ออิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ชำงตัน พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 4 ด้าน โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม