

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

ผู้เขียน

นางสาววิลาวัลย์ จันทราวดี

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากล

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ชาวญี่ปุ่นตัดสินใจเข้าพักที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์ อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าชาวญี่ปุ่น จำนวน 200 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001-80,000 บาท ส่วนใหญ่เดินทางมาคนเดียว ช่วงเดือนที่ชอบเดินทางมาประเทศไทย คือ ไม่นั่นอน มีการจองห้องพักล่วงหน้าในการเดินทางมาประเทศไทย วิธีจองห้องพักล่วงหน้าคือ จองทางเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทนจำหน่าย ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ จากอินเทอร์เน็ต ราคาห้องพักต่อคืนที่พักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ 1,000-1,500 บาทต่อคืน ระยะเวลาที่เข้าพักในครั้งนี้ 2-3 คืน โดยส่วนใหญ่เป็นการเข้าพักครั้งแรก สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ที่ใช้คือ อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

สำหรับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ อยู่ใน ระดับพึงพอใจมาก และการจะกลับมาใช้บริการที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในอนาคตคือ มา ใช้บริการแน่นอน

ปัจจัยที่ **ชาวญี่ปุ่น** เลือกใช้บริการ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ เพราะการเดินทาง สะดวก รองลงมาใกล้ศูนย์การค้า แหล่งท่องเที่ยว และมีสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ ครบครัน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรม คิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมใน ระดับมากทุกด้าน **ตามลำดับดังนี้** ด้านความเชื่อถือ ได้แก่ โดยทั่วไปพนักงานของ โรงแรม สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และการจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ ด้านการ ตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อ ลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและ เป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิง อย่างพอเพียง

**Independent Study Title** Satisfaction of Japanese Customers Towards Service Quality of King Royal Garden Inn, Bangkok

**Author** Miss Wilarwon Chantarawadee

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Associate Professor Orapin Santidhirakul

## ABSTRACT

The objectives of this independent study are twofold: to study key factors affecting Japanese customers to stay at King Royal Garden Inn, South-Sathorn Road, Bangkok and to examine their satisfaction towards service quality of the mentioned hotel. Research samplings were identified to 200 Japanese customers and questionnaires were used as the research tool. Data analysis was conducted by the use of descriptive statistics consisting of frequency, percentage and mean.

The study found that the majority of customers were married male, aged 31-40 years old, holding Bachelor's degree, working as employee for private company, earning monthly income at the amount of 70,001-80,000 baht and traveling to Thailand alone at an uncertain period. They, normally, booked a room through a website of agency in advance prior to their arrival and mostly got information of King Royal Garden Inn from the internet. Room rate per night that they spent for the studied hotel was 1,000-1,500 baht; the duration of their stay in this time was 2-3 nights. Most of them revealed that it was the first time for them to stay in this hotel and hotel facilities that they used the most was Internet/oversea call service.

After using services from King Royal Garden Inn, the customers ranked the level of satisfaction at high and would certainly return to the hotel in future.

Factors affecting their decision to stay at the Royal King Garden Inn were the location where was convenient to transport and nearby shopping malls and tourist sites, as well as, good environment and full facilities.

The results of the study on satisfaction of Japanese customers towards service quality of King Royal Garden Inn, South-Sathorn Road, Bangkok suggested that those Japanese customers ranked their satisfaction at high level in all aspects.

Hereinafter were shown components of all aspects with which those customers highly satisfied. In terms of reliability, the hotel staff provided services to customer correctly and the reservation was reliable. In terms of responsiveness, the hotel staff was willing and ready to serve customers at prompt. In terms of assurance, the hotel staff had polite manners and friendly serve customers. In terms of empathy, the hotel staff was polite and friendly to customers. In terms of tangibles, the hotel offered many more amenities, especially for health care such as swimming pool and fitness room, and had sufficient extinguishers.