

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวณณฎาณี สุขเขียว

ปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร. สมบัติ ตาปัญญา

ประธานกรรมการ

รศ.ดร. ทักษิณา คุณารักษ์

กรรมการ

ผศ. อรพิน สันติธีรากุล

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้ ที่เดินทางเข้ามายังจังหวัดเชียงใหม่ และใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสมาชิกของชมรมโรงแรมเชียงใหม่ และมีใบอนุญาตประกอบกิจการค้า จำนวน 300 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 – 29 ปี สถานภาพโสด ถือสัญชาติอเมริกัน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 2,301 – 2,900 ดอลลาร์สหรัฐต่อเดือน ใช้เวลาพำนักในจังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่า 1 สัปดาห์ และเดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก โดยกลุ่มประชากรดังกล่าวเดินทางมาโดยเครื่องบินพร้อมกับเพื่อน ซึ่งกลุ่มประชากรไม่รู้จักและยังไม่เคยพักโรงแรมที่ตนเองเลือกพักในนี้มาก่อน สำหรับสาเหตุที่กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เลือกพักโรงแรมเมื่อมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ อันเนื่องมาจากโรงแรมมีการนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่าเงิน ต้องการประหยัดเงิน ได้รับการแนะนำจากหนังสือแนะนำเที่ยว และ

ชื่นชอบบรรยากาศของเรือนแรม สำหรับการที่กลุ่มประชากรเลือกพักเรือนแรมนั้น ๆ เนื่องมาจากชอบสถานที่ตั้ง รองลงมาคือ ความสะอาดของเรือนแรม ความเป็นมิตรและความสุภาพนอบน้อมของพนักงาน อีกทั้งก่อนการตัดสินใจเลือกพักที่เรือนแรมนั้น ๆ กลุ่มประชากรเคยรู้จักหรือเคยได้ยินเกี่ยวกับเรือนแรมที่ตนเองเลือกพักนั้นจากหนังสือแนะนำเที่ยว รองลงมาคือ การบอกเล่าแบบปากต่อปาก และจากการที่ตนเองเคยมาเยือนประเทศไทยในครั้งก่อน

จากการศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ นั้น พบว่า กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มประชากรมีความพึงพอใจมากที่สุดที่เรือนแรมที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน

ในด้านอัตราค่าห้องพัก กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องของอัตราค่าห้องพักมีความชัดเจน และแน่นอน

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม พบว่า กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องของห้องพักมีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น และมีร้านอาหารเปิดให้บริการภายในเรือนแรม

ในด้านสภาพและลักษณะของเรือนแรม กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องของความปลอดภัย และความสะอาดของเรือนแรม

ในด้านกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นการที่ห้องพักรวมอาหารเช้าแบบอเมริกัน มีรายการส่งเสริมการตลาดพิเศษ และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องพักช้า

สำหรับด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าของ และ / หรือพนักงานของเรือนแรมนั้น กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความเป็นมิตรและความสุภาพนอบน้อมของเจ้าของ และ / หรือพนักงาน ความประทับใจแรกเมื่อมาลงทะเบียนเข้าพัก และลักษณะที่ดีของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ