

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรม
สวนดอกแก้ว เชียงใหม่

ผู้เขียน นางอัมพร อินคำ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ
โรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ การเก็บรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
ลูกค้าผู้มาใช้บริการ จำนวน 200 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูล
ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30
ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย
10,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมสวนดอกแก้วจากการแนะนำจากบุคคล และ
ส่วนใหญ่เคยเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้วมาก่อน โดยเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้ว 2-3 วันต่อครั้ง
และจะกลับมาพักที่โรงแรม สวนดอกแก้วถ้ามีโอกาส

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว
เชียงใหม่ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านราคา
ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ ห้องพักสะอาด

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ อัตราค่าห้องพักเหมาะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ ใกล้เคียงแหล่งชุมชน สะดวกในการเดินทางมาพัก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ มีบริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า

Independent Study Title Customers Satisfaction Towards the Services of Chiang Mai Suandokkaew Hotel

Author Mrs. Amporn Income

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Nitaya Watanakun Chairperson

Assistant Professor Orachorn Maneesong Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the customers satisfaction towards the services of Chiang Mai Suandokkaew hotel. Data by convince method collection was conducted through the questionnaire distributed to 200 customers. Then, the researcher applied the descriptive statistics which consisted of frequency, percentage, and mean to analyze all collecting data.

Based on the results of the study, it was found that most respondents were 21-30 single males who held the bachelor's degree as their highest education level. Most of them were company's employee and earned 10,001-20,000 baht per month. The recommendation from other people led them to know this hotel. Most respondents revealed that they had ever stayed at this hotel before, and spent 2-3 days per time. They agreed if they had a chance they would come to stay at this hotel again.

According to the study of customers satisfaction towards the services of Chiang Mai Suandokkaew hotel, it was found that the average level of satisfaction in the overall picture was rated at the high level. The high level of satisfaction was found in the following factors;

price, people, process, promotion, product/service, and physical evidence. Meanwhile, the moderate level of satisfaction was found in the distribution channel factor.

In term of product/service factor, the respondents scored at the high level of satisfaction, and the sub-factor that rated at the highest point was about the cleanliness of room.

In term of price factor, the respondents scored at the high level of satisfaction, and the sub-factor that rated at the highest point was about the appropriate room's price.

In term of distribution factor, the respondents scored at the moderate level of satisfaction, and the sub-factor that rated at the highest point was about the location where closed to the community, and eased for transportation.

In term of promotion factor, the respondents scored at the high level of satisfaction, and the sub-factor that rated at the highest point was about the advanced booking service via telephone.

In term of people factor, the respondents scored at the high level of satisfaction, and the sub-factor that rated at the highest point was about the well neat and clean dressing of the employees.

In term of physical evidence factor, the respondents scored at the high level of satisfaction, and the sub-factor that rated at the highest point was about the good condition of air-flow.

Finally, in term of process factor, the respondents scored at the high level of satisfaction, and the sub-factor that rated at the highest point was about the rapid service process.