

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรม แห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่	
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสินีนาด คันตราพล	
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต		
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ	ผศ.กัญญา กุณทีกาญจน์	ประธานกรรมการ
	รศ.ดร.เดช กาญจนางกูร	กรรมการ
	ผศ.ชงชัย ชูสุวรรณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาโรงแรมธาริน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ และ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม 200 ราย โดยแบ่งเป็นชาวต่างประเทศ 100 ตัวอย่างชาวไทย 100 ตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี ผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างประเทศ มาจากประเทศฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และ สิงคโปร์ ส่วนคนไทยมาจากกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จะประกอบธุรกิจส่วนตัว เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ใช้บริการเป็นครั้งแรก ทราบข้อมูลของโรงแรมจากเพื่อนและญาติสนิท จองห้องพักทางโทรศัพท์ มีระยะเวลาพักประมาณ 1-2 คืน มากที่สุด และมีแนวโน้มจะกลับมาใช้บริการอีก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คือราคาห้องพักมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือทำเลที่ตั้ง คุณภาพของห้องพัก และ คุณภาพการบริการ ตามลำดับ แต่มีข้อสังเกตว่า หากพิจารณาในรายละเอียดเรื่องเพศ พบว่าเพศหญิงกลับให้ความสำคัญเรื่องทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็น คุณภาพห้องพัก ราคา และ คุณภาพการบริการ ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการชาวไทยจะให้ความสำคัญเรื่องราคาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือคุณภาพห้องพัก ทำเลที่ตั้ง และ คุณภาพบริการ ตามลำดับ ส่วนชาวต่างประเทศ ให้ความสำคัญเรื่องทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นราคา คุณภาพบริการ และ คุณภาพห้องพัก ตามลำดับ

ในส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระบบการรักษาความปลอดภัยบริเวณรอบๆ โรงแรม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือระบบควบคุมกุญแจห้องพักที่มีประสิทธิภาพ ความสะอาดของห้องพัก การสำรองห้องพักเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ และ ความคุ้มค่าของอาหารกลางวัน ตามลำดับ แต่ถ้าพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทย มีความพึงพอใจในระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณรอบๆ โรงแรม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือความสะอาดของห้องพัก ระบบควบคุมกุญแจห้องพักที่มีประสิทธิภาพ การสำรองห้องพักเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ และ ความประทับใจในอาหารมื้อกลางวัน ตามลำดับ ส่วนชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในระบบรักษาความปลอดภัยภายในและรอบๆ บริเวณโรงแรม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือระบบควบคุมกุญแจห้องพักที่มีประสิทธิภาพ การสำรองห้องพักเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ และ ความสะอาดของห้องพัก ตามลำดับ

Independent Study Title	Factors Affecting the Choice of Using Hotel Services of a Hotel in Chiang Mai	
Author	Ms. Sininart Tantraphon	
M.Econ.		
Examining Committee	Asst. Prof.Kanya Kunthikarn	Chairperson
	Assoc. Prof.Dr.Decha Karnjanangkura	Member
	Asst. Prof.Thongchai Shusuwan	Member

ABSTRACT

This study has the objectives to understand the factors affecting the customer's decision to use the service of the hotel as well as to study guests' satisfaction with the hotel's services. It is a case of Tarin Hotel, Chiang Mai Province.

The study covered 200 samples including 100 foreign and 100 Thai guests. The findings indicated the majority of which were male, 31-40 years old. Foreign guests mostly came from France, the Netherlands and Singapore; whereas Thai guests generally came from Bangkok, had private business profession and came to Chiang Mai for leisure. Most visitors came to stay in this hotel for the first time with suggestion from friends and relatives, made reservation by telephone, stayed about 1-2 nights and intended to return to stay in Tarin Hotel again.

Factors which influenced the most customers' choice for this hotel service was accommodation rates, followed by location of the hotel, room quality, service quality. However, analysis by gender showed that female guests considered location of the hotel was the most important factor and then room quality, room rates and service quality. Thai visitors considered the room rates was the most important followed by room quality, location of the hotel and service

quality while foreigners indicated that location of the hotel was the most important, followed by room rates, service quality and room quality, respectively.

Hotel guests were most satisfied with the security maintaining system of the hotel including the surrounding area, and next with the efficient room key control system by maids and front desk, effective accommodation reservation, cleanliness of guest room upon entering, and overall lunch experience, respectively. However, the study by guest nationality showed that Thai visitors were most satisfied with security of the hotel and the surrounding area, followed by cleanliness of guest room upon entering, efficient room key control by maids and front desk, effective accommodation reservation and overcall lunch experience while foreigners were most impressed by overall lunch experience, followed by cleanliness of guest room upon entering, efficiency of room key control by maids and front desk, security of the hotel and the surrounding area, and effective accommodation reservation, respectively.