

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักที่มีต่อ
 การบริการส่วนหน้า : กรณีศึกษาที่พักราคาประหยัด
 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวนุสรา แสงรัตน์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ
 อาจารย์อัญญา รัตนประเสริฐ ประธานกรรมการ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัทธินา คุณารักษ์ กรรมการ
 อาจารย์ประหัด ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักที่มีต่อการบริการส่วนหน้าของที่พักราคาประหยัดของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงานบริการส่วนหน้าของที่พักราคาประหยัดของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีคุณภาพและมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาปรากฏว่า จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการที่เป็นชาวไทยจำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน / นักศึกษา อายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการส่วนหน้าในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำรองห้องพักและการให้บริการคืนห้องพักเท่ากัน รองลงมาคือการให้การบริการลงทะเบียนเข้าพักและการให้บริการระหว่างพักตามลำดับ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกับการให้บริการของแผนกบริการส่วนหน้า พบว่าระดับการศึกษาและอาชีพมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับเพศและอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ โดยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Independent Study Title	Guests' Satisfaction on the Front Office Services: A Case Study of UNISERV Hostel, Chiang Mai University		
Author	Ms.Nusara Saengrat		
M.A	Tourism Industry Management		
Examining Committee	Lect.Ananya Ratanaprasert	Chairman	
	Asst.Prof. Dr.Taksina Kunarucks	Member	
	Lect. Prayad Palakavongse na Ayuthya	Member	

Abstract

The purpose of this independent study is to study guests' satisfaction level on the front office service at the University Academic Service Center, Chiang Mai University (UNISERV Hostel). The results will be used as a guideline for improving the efficiency of the front office services for higher quality and standards.

The results of the study from 200 Thai guests reveal that most of the guests were female, bachelor's degree, student, aged between 21 and 30. The guests had high satisfaction level on the front office services. Most of the guests had the same high satisfaction level on the reservation and the check-out service, with the satisfaction in the registration and the during stay service as the last.

The results of the correlation between guests' personal factors and satisfaction on front office services reveal that education and career were significantly correlated with satisfaction level, but sex and age were not significantly correlated with their level of satisfaction.