

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม
เชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวพรรณวดี พัฒนชัย

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์

ประธานกรรมการ

อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ
คุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม
ลูกค้าองค์กร จำนวน 150 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ
และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 41 ปีขึ้นไป
ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ อายุงานในตำแหน่งมากกว่า 5 ปี ประเภท
ของกิจการเป็นหน่วยงานภาครัฐบาล มีจำนวนพนักงานในองค์กร 21-100 คน ทราบข้อมูล
เกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำมากที่สุดคือ จากงานประชุมสัมมนา และ
ระยะเวลาที่ใช้บริการครั้งสุดท้ายต่ำกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่ประเภทบริการของโรงแรมเชียงใหม่
คำที่เลือกใช้คือ ห้องประชุม-สัมมนา โดยมีวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่
ภูคำ คือ จัดงานสัมมนาทางวิชาการ ผู้มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจใช้บริการ คือ ผู้บริหาร
ระดับสูงในหน่วยงาน และเบิกจากหน่วยงานมากที่สุด โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรม
เชียงใหม่ภูคำ เพราะมีการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และมีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อ
หน่วยงานตรงกับงบประมาณ หลังจากใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำส่วนใหญ่พึงพอใจมาก
และในอนาคตจะกลับมาใช้บริการแน่นอน

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Service Quality of Chiangmai
Phucome Hotel, Chiang Mai Province

Author Miss Pannawadee Pattanachai

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Orachorn Maneesong Chairperson

Lecturer Nitaya Watanakun Member

ABSTRACT

This independent study aimed to examine customer satisfaction towards service quality of Chiangmai Phucome Hotel, Chiang Mai Province. Data collection was completed through 150 cooperated clients. Then, the data was analyzed by descriptive statistics which composed of frequency, percentage, and mean.

According to the research findings, the majority was female whose ages were over than 41 years old with Bachelor's degree. They had worked for more than 5 years in a position of officer in government units consisting of 21 – 100 co-workers. The respondents got to know about Chiangmai Phucome Hotel by attending in seminars arranged at the hotel. It was lesser than a year for taking services from the specific hotel. The service that they mostly got from this hotel was mentioned to convention service – rooms for seminars and meetings and the objective in choosing this hotel was to arrange academic seminars. The authority in selecting hotel belonged to executive members and all expenses would be reimbursed from the organizers who arranged the seminars. Reasons of choosing Chiangmai Phucome Hotel were mentioned to its service quality, interesting promotion and campaign which brought benefits to organizations and had proper budget. Regarding the post-service satisfaction, the majority rated their satisfaction at high level and expected to take services from the hotel once more.