

ชื่อเรื่อง	:	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมดีทาวน์ ลักกี้ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้จัดทำ	:	นางสาวณภัทร ธิรศิริกุล
หลักสูตร	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.เทียน เสรวมัญญ์
วันที่อนุมัติผลงาน	:	มีนาคม 2556
จำนวนหน้า	:	57 หน้า
คำสำคัญ	:	ความพึงพอใจ

#### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมดีทาวน์ ลักกี้ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมดีทาวน์ ลักกี้ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรในการศึกษา คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรมดีทาวน์ ลักกี้ เลขที่ 359/7 ถนนมหิดล ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยไม่จำกัดเพศ ไม่จำกัดอายุ ทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Simple Random Sampling) มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 21 - 30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก โรงแรมดีทาวน์ ลักกี้ จากการเดินทางผ่านมาจึงเห็น โรงแรม ส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการที่ โรงแรมดีทาวน์ ลักกี้ ระยะเวลาเข้าพัก 2-3 คืน วัตถุประสงค์ที่เข้ามาพักเพื่อเดินทางมาทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาพัก จำนวน 2 คน เมื่อมีโอกาส จะกลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง

ความพึงพอใจของการบริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการ

ให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

การทดสอบสมมติฐานระหว่างวัตถุประสงค์ของการเข้าพักรับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความสามารถการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการรวมองค์ประกอบทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะทางโรงแรมควรให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานต้องมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการอบรมพัฒนาพนักงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและให้เห็นความสำคัญของการบริการ มีคุณภาพทั้งในด้านการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี รวมถึงการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านต่างๆ รวมทั้งแสดงออกถึงความมีน้ำใจ ความเป็นกันเอง ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมั่นใจในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ อีกทั้งยังพนักงานควรให้ความสำคัญในเรื่องความเข้าใจ ใส่ใจลูกค้าอีกด้วย