

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการสาคร เรสซิเดนท์
ผู้จัดทำ	: นายกิตติพงษ์ ชุ่มภิรมย์
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.เทียมน เสรรมัญ
วันที่อนุมัติผลงาน	: สิงหาคม 2554
จำนวนหน้า	: 55 หน้า
คำสำคัญ	: ความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการสาคร เรสซิเดนท์

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการสาคร เรสซิเดนท์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการสาคร เรสซิเดนท์ ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาคร เรสซิเดนท์ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการสาคร เรสซิเดนท์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพักคือ เพื่อท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจ

การศึกษานี้จะใช้การวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Studies) และเชิงอ้างอิง(Inference Studies) เพื่อต้องการอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสาคร เรสซิเดนท์ โดยกลุ่มตัวอย่าง เลือกใช้การสุ่มแบบเจาะจง ในช่วงเวลา ระหว่างวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2554 ถึง 23 สิงหาคม พ.ศ. 2554 เป็นจำนวน 144 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่(Frequency) ค่าเฉลี่ยร้อยละ(Percentage) สถิติค่าเฉลี่ย(Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ t-test

ผลการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยทราบข้อมูลของทาง สาคร เรสซิเดนท์ ผ่านเวปบริการจองห้องพัก

ออนไลน์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว เป็นส่วนใหญ่ และ  
เคยมาใช้บริการสาคร เรสซิเดนซ์ จำนวน 1 – 2 ครั้ง ใช้บริการ 1-2 คืน โดยตัดสินใจเลือกที่พักด้วย  
ตนเอง ใช้บริการห้องพักประเภท ห้องสุพรีเรียร์เตียงใหญ่ มีการจองห้องพักล่วงหน้าผ่านทาง  
โทรศัพท์/โดยตรงกับทางสาคร เรสซิเดนซ์ และจะกลับมาใช้บริการอีก

ผลการวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการสาคร เรสซิเดนซ์  
พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการพบว่า ให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของ  
ห้องพักสะอาดและสะดวกสบาย ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจพบว่า ให้ระดับความพึงพอใจ  
มากที่สุดในประเด็นของ มาตรฐานในการทำความสะอาดห้องพัก ด้านการตอบสนองความต้องการ  
พบว่า พนักงานมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือลูกค้าเมื่อลูกค้าขอร้องเสมอมากที่สุด ด้านการให้  
ความมั่นใจพบว่า ให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของ พนักงานให้บริการอย่างมีมิตร  
ไมตรีต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้าพบว่า ให้ระดับ  
ความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับ โรงแรมเป็นอย่างดี

ผลการทดสอบสมมติฐานรวม 5 ปัจจัย ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า Sig ใน  
ประเด็นของ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ การตอบสนองความ  
ต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า มีค่าสูงกว่า 0.05 จึง  
ยอมรับสมมติฐาน( $H_0$ ) ความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อการใช้บริการ สาคร  
เรสซิเดนซ์ไม่แตกต่างกันจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก