

## บทคัดย่อ

168824

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของรีสอร์ทในเขต  
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย  
ชื่อผู้เขียน : มลธิชา ไชยบาล  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของรีสอร์ท 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของรีสอร์ท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของรีสอร์ท ในเขตอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) แบบวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ/จัดการ ด้านบุคคลผู้ให้บริการ และด้านสินค้าการให้บริการ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test , F-test และ Pearson's Correlation

### ผลการศึกษามีดังนี้

1. ด้านข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนเท่ากันคือ ร้อยละ 50 มีอายุเฉลี่ย 34.8 ปี ร้อยละ 49.0 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 27.0 มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 38.0 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ ร้อยละ 40.0 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 6,000 บาท ร้อยละ 44.0 มาพักที่รีสอร์ทเนื่องจากมาท่องเที่ยว ร้อยละ 40.5 เลือกมาพักในช่วงเทศกาลสงกรานต์ และร้อยละ 44.0 รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรีสอร์ทจากการแนะนำของเพื่อนหรือญาติ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของรีสอร์ท คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กล่าวคือ ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีอายุมากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า อนุปริญญา ลูกค้าที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/

168824

ธุรกิจ/อื่นๆ และอาชีพพนักงานบริษัท ลูกค้ำที่มีรายได้ต่ำ (น้อยกว่า 10,001 บาทต่อเดือน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้สูงกว่า แหล่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ลูกค้ำที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อน /ญาติแนะนำ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้ำที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุ เคยมามากที่นี้ อินเทอร์เน็ต

3. จากคำถามปลายเปิด ลูกค้ำพึงพอใจในการมาพักที่รีสอร์ทมากที่สุด ในเรื่องบรรยากาศร่มรื่น (ร้อยละ 24.26) ลูกค้ำไม่พอใจมากที่สุดในเรื่องพนักงานไม่เอาใส่ลูกค้ำ (ร้อยละ 16.67) และลูกค้ำเสนอให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพนักงาน ให้มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และน่าไว้วางใจ (ร้อยละ 33.3)

ผลการศึกษาทำให้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการของรีสอร์ทในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ดังนี้คือ 1) ควรอบรมพนักงานด้านการให้บริการแบบมีอาชีพและอย่างประทับใจ เพื่อให้ลูกค้ำมีประสบการณ์ที่ดี และแนะนำผู้อื่นให้มาพักต่อไป 2) ควรดูแลบรรยากาศและปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ร่มรื่นน่าพักอย่างสม่ำเสมอ

## ABSTRACT

**168824**

Title of Thesis : Customers' Satisfaction with the Service of the Resorts in  
Maesai District, Chiangrai Province.  
Researcher : Mrs. Molticha Chaibal  
Title of Degree : Master of Arts (Social Development)  
Academic Year : 2005

---

The study aimed to know about the customers' satisfaction with the services of resorts in Maesai district, Chiangrai Province, and to find out the factors related to the customer's satisfaction. A questionnaire was employed to collect the data from 200 customers of the resort there. The questionnaire was divided into three parts: 1) general background data, 2) measurement of the service satisfaction, which was composed of the service system/management, the service staff and services/goods. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's Correlation.

The findings were briefly stated below.

1 General background characteristics. The number of males were equal to that of females. The average age was 34.8. About 49.0% were married, and about 27.0% completed secondary school/high school or vocational school. About 38.0% were in small trades/businesses. About 40.0% had a monthly income of less than 6,000 baht. About 44.0% stayed at resorts during their holiday travels. About 40.5% chose to stay there during the Songkarn Festival. And about 44.0% knew about the resorts by their friend's or relative's recommendation.

2) The factors significantly influencing their satisfaction with the service of the resorts were age, education, occupation, income and acknowledgement of resort news/information. That is, the customers aged below 30 were more satisfied with the service than the older customers. The customers whose education was below, an Associate degree were more satisfied with the service than those with a high degree. The customers who worked for the government and state enterprises were more satisfied with the service than those who were in small trades or businesses and those who were company employees. The customers who had low income (less than 10,000 baht per month) were more satisfied with the service than those who had higher income. The customers who received the information/news about the resorts from friends or relatives were more satisfied with the service than those who received, the information from other channels, such as local newspaper, radio, experience in staying in the resorts there and the internet.

3) The answers to the open-ended questions showed that the customers were the most satisfied with the atmosphere of the resort (24.26%) they were the least satisfied with the fact that the service staff paid little attention to the customers (16.67%). The customers suggested that the resort staff improve their behavior and manners (33.3%). In other words, they should smile, be polite and trustworthy.

The following were recommended to improve the service of the resorts in Maesai district, Chiengrai province.

1. The staff should be trained to provide professional service for the customer, making them have a good impression so that they will recommend others to stay there.

2. The nice atmosphere and environment should always be maintained.