

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือนแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้ ที่เดินทางเข้ามายังจังหวัดเชียงใหม่ และใช้บริการเรือนแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสมาชิกของชมรมเรือนแรมเชียงใหม่ และมีใบอนุญาตประกอบกิจการค้า จำนวน 300 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 – 29 ปี สถานภาพโสด ถือสัญชาติอเมริกัน จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 2,301 – 2,900 ดอลลาร์สหรัฐต่อเดือน ใช้เวลาพำนักรในจังหวัดเชียงใหม่ไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์ และเดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก โดยกลุ่มประชากรดังกล่าวเดินทางมาโดยเครื่องบิน พร้อมกับเพื่อน ซึ่งกลุ่มประชากรไม่รู้จักและยังไม่เคยพักเรือนแรมที่ตนเองเลือกพักในนี้มาก่อน สำหรับสาเหตุที่กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เลือกพักเรือนแรมเมื่อมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ อันเนื่องมาจากเรือนแรมมีการนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่าเงิน ต้องการประหยัดเงิน ได้รับการแนะนำจากหนังสือแนะนำเที่ยว และชื่นชอบบรรยากาศของเรือนแรม สำหรับการที่กลุ่มประชากรเลือกพักเรือน

แรมนั้น ๆ เนื่องจากชอบสถานที่ตั้ง รองลงมาคือ ความสะอาดของเรือนแรม ความเป็นมิตรและความสุภาพนอบน้อมของพนักงาน อีกทั้งก่อนการตัดสินใจเลือกพักที่เรือนแรมนั้น ๆ กลุ่มประชากรเคยรู้จักหรือเคยได้ยินเกี่ยวกับเรือนแรมที่ตนเองเลือกพักนั้นจากหนังสือแนะนำที่วางรองลงมาคือ การบอกเล่าแบบปากต่อปาก และจากการที่ตนเองเคยมาเยือนประเทศไทยในครั้งก่อน

จากการศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ นั้น พบว่า กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มประชากรมีความพึงพอใจมากที่สุดที่เรือนแรมนั้นตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน

ในด้านอัตราค่าห้องพัก กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องของอัตราค่าห้องพักมีความชัดเจน และแน่นอน

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม พบว่า กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องของห้องพักมีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น และมีร้านอาหารเปิดให้บริการภายในเรือนแรม

ในด้านสภาพและลักษณะของเรือนแรม กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในเรื่องของความปลอดภัย และความสะอาดของเรือนแรม

ในด้านกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นการที่ห้องพักรวมอาหารเช้าแบบอเมริกัน มีรายการส่งเสริมการตลาดพิเศษ และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องพักช้า

สำหรับด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าของ และ / หรือพนักงานของเรือนแรมนั้น กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความเป็นมิตรและความสุภาพนอบน้อมของเจ้าของ และ / หรือพนักงาน ความประทับใจแรกเมื่อมาลงทะเบียนเข้าพัก และลักษณะที่ดีของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ

The objective of this independent study was to establish reasons for the customers' satisfaction with guesthouses in Mueang district or city area of Chiang Mai province. The respondents were international tourists with adequate command of English and was staying in guesthouses in Mueang district area while visiting Chiang Mai. The guesthouses had to be registered as member of the Chiang Mai Guesthouse Club and held a commercial license. Presently, there are approximately 300 members. The questionnaire was implemented as a tool for this independent study. Data were analyzed with the SPSS program.

Results of the study indicated that the majority of the participants were American single males between 20 – 29 years old with college education. Most of them worked as company employees with an average monthly salary of between 2,301 and 2,901 US\$. The participants stayed in Chiang Mai less than one week and it was their first visit during the time they answered the questionnaire. They traveled to Chiang Mai by plane with their friends and did not know about their selected guesthouses and had never stayed at them before arriving there. Most of the participants preferred to stay at a guesthouse because it offered good value for the money. They also wanted to save the money, had been recommended by guide books, and they liked the

atmosphere of guesthouse. Another reason a particular guesthouse was chosen was its location, secondly, it was the cleanliness, and the friendliness and courtesy of the staff. Before making a decision to stay in a specific guesthouse, some participants had heard or known about that specific guesthouse from a guide book, word of mouth, and from their previous trips to Thailand.

In terms of the levels of satisfaction, highest levels of satisfaction were found when the guesthouses were located near the community.

As for the room rates, they were highly satisfied about the rates, and highest levels of satisfaction were found when room rates were fixed and clearly indicated.

Regarding the facilities in the guesthouses, the participants were very satisfied when the rooms were air – conditioned, and hot water and restaurant were provided.

Other concerns were the conditions and features of guesthouses, the results of the analysis indicated that the participants were very satisfied with the security and the cleanliness of the guesthouses.

Moreover, the participants were very much satisfied with special promotions such as free American breakfast, discount on long stay, free pick – up from the airport, the train or bus station, free additional night after a long stay (staying for three nights get one night more for free), and free or discounted package tour.

Finally, it was about the quality of services from the owners and / or staffs. The participants were very satisfied with the friendliness and courtesy of the owners and / or staffs, first impression at check – in, and good appearance of the facilities.