

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือน
ในเครือโชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายประภาส ตันติพันธุ์พัฒน์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล ประธานกรรมการ
อาจารย์นันทนา คำนวน กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือน ในเครือโชคชัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การเก็บข้อมูลจากผู้เช่าพักที่ใช้บริการที่พักอาศัยรายเดือน ในเครือโชคชัยอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 191 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท และส่วนใหญ่รู้จักที่พักกลุ่มโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ โดยการแนะนำจากบุคคล มีระยะเวลาในการเช่าพักอาศัยในเครือโชคชัย จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่า 1 ปี และพักอยู่คนเดียวมากที่สุด และส่วนใหญ่การตัดสินใจเลือกที่พักโดย เป็นผู้ตัดสินใจเอง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจลูกค้า และด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม

ด้านความน่าเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้องไว้วางใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด รองลงมาคือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ

ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง และความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Monthly Rental Resident
Service of Chockchai in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Mr. Prapas Tantipanpipat

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Orapin Santidhirakul

Chairperson

Lecturer Nantana Kumnuan

Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to explore customers satisfaction towards monthly rental resident service of Chockchai in Mueang District, Chiang Mai province. Data collection was conducted through questionnaires distributed to 191 customers of the specific monthly rental resident service. The data was then analyzed by descriptive statistics using for frequency, percentage, and means.

According to the findings, most respondents were single female with the age under 20 years old. The majority were students whose monthly allowances were lower than 10,000 baht. The findings revealed that they learnt about Chockchai's resident through the suggestion of people. They had rented the resident for over a year for a single stay and the decision for choosing the resident was made by themselves.

Based upon the study regarding customer satisfaction towards monthly rental resident service of Chockchai in Mueang District, Chiang Mai, the majority of respondents rated at high for service quality factors namely reliability, assurance, responsiveness, empathy, and tangible, respectively.

In term of reliability, respondents rated at high for the first three items namely the clear financial documents such as receipts, the honesty and reliability of financial officers in receiving and changing money, and the accuracy of financial officers in calculating an expense.

In term of assurance, respondents rated at high for the first three items namely honesty of officers in performing their tasks without extra-payment, the stability and security of the resident itself, and the friendly human relations of maids.

In term of tangible, respondents rated at high for the first three items namely the clean decoration of accommodation and other service areas, the good service as represented through quality, convenience, and hygiene, and the understandable regulations and principles of the resident.

In term of empathy, respondents rated at the highest for the sweet and gentle conversation offered by the counter service officers, and at high for the good performance of officers, the understandable information about the resident as offered by the officers, and the gentle and easy words as spoken by the officers.

In term of responsiveness, respondents rated at high for the first three items namely the availability of rapid service system, the interest of officers in any kind of problems and solutions that directly gave to customers, and the rapidity of officer's performance.