

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ผลของการจัดการความไม่พึงพอใจของผู้พักอาศัยหอพักแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่ตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่
ผู้เขียน	นายธนสรณ์ ธนพิทักษ์
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.ชเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต พันธมิตร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การวิจัยผ่านการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ผลของการจัดการความไม่พึงพอใจของผู้พักอาศัยหอพักแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่ ตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ เพื่อรับรู้สภาพปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัยในหอพัก และเพื่อเป็นการประเมินการให้บริการหอพักต่อผู้พักอาศัยในหอพัก โดยจะทำการศึกษาผ่านเครื่องมือวิจัยในรูปแบบของแบบสอบถาม จำนวน 500 ตัวอย่าง และวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิท (Logit Model) ด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum likelihood Estimate: MLE) และเทคนิควิเคราะห์ Marginal effect

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 197 คน คิดเป็น 39.40 % และ เป็นเพศหญิง 303 คน คิดเป็น 60.60 % โดยอยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี 318 คน คิดเป็น 63.60 % ช่วงอายุ 21 – 25 ปี 83 คน คิดเป็น 16.60 % ช่วงอายุ 26 – 30 ปี 60 คน คิดเป็น 12.00 % และช่วงอายุ 31 ปีขึ้นไป 39 คน คิดเป็น 7.80 % ซึ่งกลุ่มตัวอย่างศึกษาอยู่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 361 คน คิดเป็น 72.20% ศึกษาอยู่มหาวิทยาลัยอื่นๆที่ไม่ใช่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 55 คน คิดเป็น 11.00%

ผลการศึกษาสามารถพิจารณาถึงการจัดการความไม่พึงพอใจของลูกค้านำต่อการให้บริการหอพักได้หลากหลายปัจจัย เช่น ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ด้านพื้นที่ใช้สอยในห้องพัก ที่อธิบายว่ามีโอกาสที่จะพอใจผลการจัดการความไม่พึงพอใจของลูกค้านำต่อการให้บริการหอพักด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องของพื้นที่ใช้สอยในห้องพัก เพิ่มขึ้น 9.51 % ด้านเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก สามารถอธิบายว่ามีโอกาสที่จะพอใจเพิ่มขึ้น 11.45 % ด้านราคา เช่น ค่าเช่ารายเดือน มีโอกาสที่จะพอใจผลการจัดการความไม่พึงพอใจของลูกค้านำต่อการให้บริการหอพักด้านราคา ในเรื่องความสะอาด เพิ่มขึ้น 29.76 % ด้านค่าประกันความเสียหาย ผลการจัดการความไม่พึงพอใจของลูกค้านำต่อการให้บริการหอพักด้านราคา ในเรื่องค่าประกันความเสียหาย เพิ่มขึ้น 31.66 % ด้านสถานที่ เช่น ทำเลที่ตั้งของหอพัก

มีโอกาสที่จะพอใจผลการจัดการความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้องพักห้องพักด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องทำเลที่ตั้งของห้องพัก เพิ่มขึ้น 30.92 % ในส่วนของที่จอดรถของห้องพักเพียงพอ มีโอกาสที่จะพอใจผลการจัดการความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้องพักห้องพักด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องที่จอดรถของห้องพักเพียงพอ เพิ่มขึ้น 39.95% ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการ เช่น ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีโอกาสที่จะพอใจผลการจัดการความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้องพักห้องพักด้านบุคลากรและด้านกระบวนการในเรื่องระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา เพิ่มขึ้น 17.64% ในส่วนของการแจ้งซ่อมอุปกรณ์หรือเครื่องใช้ไฟฟ้า อธิบายว่า มีโอกาสที่จะพอใจผลการจัดการความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้องพักห้องพักด้านบุคลากรและด้านกระบวนการในเรื่องการแจ้งซ่อมอุปกรณ์หรือเครื่องใช้ไฟฟ้า เพิ่มขึ้น 22.06% ด้านการให้บริการด้านกายภาพ เช่น ขนาดของห้องพัก สามารถอธิบายว่า มีโอกาสที่จะพอใจผลการจัดการความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้องพักห้องพักด้านการให้บริการด้านกายภาพในเรื่องขนาดของห้องพัก เพิ่มขึ้น 17.67% ด้านการจัดพื้นที่บริเวณห้องพักให้เป็นสัดส่วน พบว่ามีโอกาสที่จะพอใจผลการจัดการความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้องพักห้องพักด้านการให้บริการด้านกายภาพในเรื่องการจัดพื้นที่บริเวณห้องพักให้เป็นสัดส่วน เพิ่มขึ้น 11.09% เป็นต้น

Independent Study Title	Results of Unsatisfaction Management of Dormitory Residents in Suthep Sub-district, Mueang Chiang Mai District	
Author	Mr. Thanasorn Thanapithuk	
Degree	Master of Arts (Political Economy)	
Independent Study Advisory Committee	Associate Professor Dr.Thanes Srivichailamphan	Advisor
	Assistant Professor Dr. Nisit Panthamit	Co-advisor

Abstract

This Independent Study on “Results of Unsatisfaction Management of Dormitory Residents in Suthep Sub-district, Mueang Chiang Mai District, Chiang Mai Province” had the objectives of finding out the real problems faced by the dormitory residents and evaluating the services provided to them. The study tools were a questionnaire filled out by 500 residents, who comprised the sample population, which was analyzed by the Logit Model and Maximum Likelihood Estimate (MLE) as well as marginal effect.

The study results showed that the sample group comprised of 197 (39.4%) male and 303 (60.60%) female. As many as 318 (63.60%) of them were 20 years old or under, 83 (16.60%) were 21-25 years old, 60 (12.00%) were 26-36 years old and 39 (7.80%) were 31 years old and up. Most of the sample population, 361 (72.20%) were studying at Chiang Mai University and 55 (11.00%) were studying at other universities.

Several factors were considered for unsatisfaction management of the clients of the dormitory. For example, product factors which concerned utilization of the area of the room which would improve satisfaction 9.5%, and furniture which had the chance of increasing the satisfaction 1.45%, whereas price factors, such as the monthly rental cost and cleanliness which could increase satisfaction 29.76%. As for damage insurance cost, the unsatisfaction management of dormitory residents could raise the satisfaction to 31.66% and 30.92% higher for the location by market promotion. Regarding the parking space, the unsatisfaction management could satisfy the client to 39.5% more by market promotion as well. As for personnel and process such as solving relevant problems for the dormitory residents, the unsatisfaction management

could bring the satisfaction level to 17.64% higher. Regarding responding to the residents' request for fixing some electrical appliance, it stood a chance to increase the satisfaction level to a 22.06% increase. Moreover, the physical services such as the room size, the management could raise the satisfaction to 17.67% more. Finally, in terms of privacy around the dormitory, it was found that the unsatisfaction of the dormitory residents could make it become more satisfactory as much as 11.9%.