

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล
ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวธิดิภรณ์ อินมุตโต

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์กฤษณา รัตนพุกษ์ ประธานกรรมการ
อาจารย์เข็มกร ไชยประสิทธิ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการพักอาศัยในห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการกับห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จำนวน 244 คน นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียนนักศึกษา ระดับรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน และอาศัยอยู่ในห้องพัก 4 - 6 เดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจใน ปัจจัยด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน 3 อันดับแรกในส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของ
หอพัก และบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายบริเวณ โถงพักคอย

ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ วิธีการชำระเงิน ค่าเช่ารายเดือน และค่าโทรศัพท์

ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับสถานศึกษา/ ที่ทำงาน ทำเลที่ตั้งของ
หอพักอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ตลาด และที่จอดรถของหอพักมีความปลอดภัย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และ
ข่าวประชาสัมพันธ์ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ และแผ่นพับโฆษณาหอพัก

ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานหอพัก ความเอาใจใส่ของพนักงานของ
หอพัก และพนักงานเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย ระบบการ
ออกใบแจ้งหนี้ และระบบของสาธารณูปโภคของหอพัก เช่น น้ำ ไฟ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก
การออกแบบและความสวยงามภายในห้องพัก และป้ายหอพักมีความโดดเด่น สังเกตเห็นง่าย

สำหรับปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย แต่มีปัญหาย่อยที่อยู่ใน
ระดับมาก คือ ระบบอินเทอร์เน็ตของหอพักช้าชอง และล่าช้า รวมถึงปัญหาด้านที่จอดรถมีไม่
เพียงพอ

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards the Dormitory Services of Central Hill Place, Chiang Mai Province

Author Miss Thitiporn Inmutto

Degree Mater of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Krisana Ratanapruck Chairperson
Lecturer Kemakorn Chaiprasit Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study customer satisfaction towards the dormitory services of Central Hill Place, Chiang Mai province.

Questionnaires were used for data collection from 244 customers of Central Hill Place, Chiang Mai province. The collected data was compiled and analyzed by descriptive statistics using frequency, percentage and mean.

It was found that most of respondents were female of 21-25 years old, holding bachelor degree. They were university students, with monthly earning of 5,001 - 10,000 baht, and had been living in the dormitory for 4-6 months.

The total customer satisfaction towards the services marketing mix factors was at a moderate level. They paid high concerns on the factors of place, promotion, physical evidence, people, product and a moderate level on the price factor.

The first 3 highest mean scores of the sub-factors which respondents were satisfied at a high level in each category were as follows.

In terms of products, there were the appropriate environment, dormitory's good image and wireless internet service.

In terms of price, there were the payment method, monthly rental, and telephone charged price.

In terms of place, there were the location nearby university/office, convenient location near the community and market area, and secured parking lot.

In terms of promotion, there were the beneficial information provided, e.g. announcement and public relation news, discount promotion and brochures.

In terms of people, there were the well-dressed officers, good taking care and enthusiasm of officers.

In terms of process, there were the paying attention to customer problems and complaints, invoice and dormitory utility system, e.g. water and electricity.

In terms of physical evidence, there were the dormitory design, well decorated room, and prominent dormitory sign.

In general the problems were at a small level, but the sub-problems at a high level were the internet system and the inadequate parking lot.