หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่มีต่ออพาร์ทเม้นท์ กรณีศึกษา บริษัท สายบัว เทรดดิ้ง จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกนกวรรณ ไพรซ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ผศ.ประภัสสร คำสวัสดิ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจ
สาขา	การตลาด
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

รายงานการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่มีต่ออพาร์ทเม้นท์ กรณีศึกษา บริษัท สายบัว เทรดดิ้ง จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการห้องพักของทางอพาร์ทเม้นท์ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เข้าพักในระหว่างวันที่ 9 มกราคม 2560 ถึง 12 พฤษภาคม 2560 และทำการบันทึกปัญหาจากข้อร้องเรียนของลูกค้าจากหน้างานโดยตรง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม แบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mcan) โดยสอบถามจากผู้มาใช้บริการห้องพักของอพาร์ทเม้นท์ จำนวน 71 คน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ต่อเดือนและจำนวนวันที่เข้าพัก ส่วนที่ 2 จำแนกตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดทฤษฎี SERVQUAL Model 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ และเพื่อนำปัญหาข้อเสนอแนะของผู้เข้าพักที่มาใช้บริการในอพาร์ทเม้นท์ มาเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการบริการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

โดยสรุปได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ที่ใช้บริการมูนไล้ท์ อพาร์ทเม้นท์ บริษัท สายบัว เทรดดิ้ง จำกัด ต.หนองปรือ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี จำนวน 71 คน ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี มีรายได้ 30,000 – 50,000 บาท และจำนวนวันที่เข้าพัก 6-12 เดือนขึ้นไป ตามลำดับ

SPU CHONBURI

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มีต่อคุณภาพการบริการของมูนไล้ท์ อพาร์ทเม้นท์ ของ บริษัท สายบัว เทรดดิ้ง จำกัด ต.หนองปรือ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่งคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองของพนักงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ตามลำดับ

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่หนึ่งคือ ความสะอาดของห้องน้ำ อันดับรองลงมาคือ เครื่องใช้ไฟฟ้าใช้งานได้ ความสะอาดของห้องพัก ความสะอาดของอุปกรณ์ห้องนอน คอมพิวเตอร์ โทรรับส่งอีเมล์ wifi ใช้งานได้ ขั้นตอนการลงทะเบียนสะดวกเข้าใจง่ายและอันดับสุดท้ายคือความสะอาดของอุปกรณ์ในห้องน้ำ ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้ความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับหนึ่งคือ พนักงานให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ในอพาร์ทเม้นท์ได้ถูกต้อง อันดับรองลงมาคือ พนักงานเต็มใจแก้ปัญหาให้ จำนวนวัน จำนวนห้องเข้าพักถูกต้อง และอันดับสุดท้ายคือ ห้องพักตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

2.3 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ มีตู้เซฟรักษาทรัพย์สินในห้องพัก อันดับรองลงมาคือ ความถูกต้องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ความถูกต้อการชำระเงินด้วยเงินสด และอันดับสุดท้ายคือ มีระบบกล้องวงจรปิดรักษาความปลอดภัย

2.4 ด้านการตอบสนองของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ พนักงานบอกกล่าวเสมอเมื่อเริ่มบริการ อันดับรองลงมาคือ บริการรวดเร็ว อพาร์ทเม้นท์ให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้ และดับดับสุดท้ายคือ แก้ไขบัญหาได้ตรงความต้องการ ตามลำดับ

2.5 ด้านดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ มีแผนกลูกค้าสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร อันดับรองลงมาคือ พนักงานยิ้มแย้มและเต็มใจบริการ มีพนักงานคอยรับข้อร้องเรียน และอันดับสุดท้ายคือ อพาร์ทเม้นท์เก็บความลับลูกค้าตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพัก มูนไล้ท์ อพาร์ทเม้นท์ เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัย พบว่า อันดับที่หนึ่งคือปัจจัยด้านคุณภาพห้องพัก อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านสถานที่ และลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

SPU CHONBURI