

ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรธารีนาโฮม โครงการเดอะลา구나โฮม จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวศิรินทรา ขอดเมืองดี
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	กุมภาพันธ์ 2557
จำนวนหน้า	60
คำสำคัญ	คุณภาพการให้บริการ นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรธารีนาโฮม โครงการเดอะลา구나โฮม จังหวัดเชียงใหม่

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรธารีนาโฮม โครงการเดอะลา구나โฮม จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆ 5 มิติประกอบด้วย มิติด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มิติด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มิติด้านการตอบสนองต่อผู้พักอาศัย มิติด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้พักอาศัย และมิติด้านการรู้จักและเข้าใจผู้พักอาศัย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่พักอาศัยใน โครงการ โดยแบ่งเป็นกลุ่มการศึกษา 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ กลุ่มผู้พักอาศัยที่พักเป็นระชาเวลาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี และอีกกลุ่ม คือ กลุ่มผู้พักอาศัยที่พักเป็นระชาเวลามากกว่า 2 ปี การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษาคือสมาชิกผู้พักอาศัยในหมู่บ้านจัดสรรธารีนาโฮม โครงการเดอะลา구나โฮม จังหวัดเชียงใหม่ และนำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ (1) เป็นหัวหน้าครอบครัว (2) เคยได้รับการบริการจากนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรธารีนาโฮม โครงการเดอะลา구나โฮม จังหวัดเชียงใหม่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 87 ครอบครัว

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในโครงการมาแล้ว 3-4 ปี สมาชิกในครัวเรือนส่วนใหญ่

มีจำนวน 2-4 คน พักในบ้านพื้นที่ขนาด 50-70 ตารางวา และพักอาศัยในหมู่บ้านโดยลักษณะการถือครองเป็นของตนเอง

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรธารินาโฮม โครงการเดอะลา구나โฮม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้พักอาศัย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้พักอาศัย และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้พักอาศัย

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรธารินาโฮม โครงการเดอะลา구나โฮม แตกต่างกันตามระยะเวลาที่พักอาศัยในโครงการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในด้านของการมีเวลาเปิดปิดไฟสาธารณะที่เหมาะสม (18.00-06.00น.) และด้านระบบประตูเข้าออกและรั้วโดยรอบของโครงการมีสภาพสมบูรณ์ มิดชิด และปลอดภัย คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในอัตราค่าเก็บส่วนกลางของโครงการแบบรายเดือนมีความเหมาะสม และอัตราค่าจ้างองค์กรเอกชนในการเก็บขยะมีความเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05