

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของ เดอะ วาย เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวหัตตดาว ถาวรวงษ์
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รศ.ดร. พิชามพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: พฤศจิกายน 2558
จำนวนหน้า	: 78 หน้า
คำสำคัญ	: ความพึงพอใจ ลูกค้าชาวไทย คุณภาพการบริการ เดอะ วาย เรสซิเดนซ์

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของ เดอะ วาย เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของ เดอะ วาย เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามวัตถุประสงค์การเข้าพักคือ ห้องเที่ยวและติดต่อธุรกิจ

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีคุณภาพการบริการของ เดอะ วาย เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยจะนำข้อมูลทางประชากรศาสตร์มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติถึงความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของ เดอะ วาย เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้าชาวไทยที่ใช้บริการห้องพักของ เดอะ วาย เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแยกเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพักคือห้องเที่ยว 200 ราย และติดต่อธุรกิจ 200 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่า ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานโดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มโดยใช้สถิติทดสอบ t-test

ผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนเป็นเพศชายเท่ากับเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงของวัยรุ่นและวัยทำงานนั่นคือช่วงอายุ 21 - 40 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานเอกชนและรายได้ประจำต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท ส่วนใหญ่เข้าพักที่เดอะ วาย เรสซิเดนซ์เป็นระยะเวลา 2 - 3 คืน มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลาง ทราบข้อมูลของเดอะ วาย เรสซิเดนซ์จากการแนะนำของเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก มีช่องทางการติดต่อจองห้องพักทาง Call Center/ทางโทรศัพท์เป็นหลัก เลือกใช้บริการห้องประเภทDeluxe และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การเข้าพักคือท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจมีจำนวนเท่ากัน

ผลการวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีคุณภาพการบริการของ เดอะ วาย เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของห้องพักและอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องพักมีความสะอาดเช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน สุขภัณฑ์ ด้านความไว้วางใจได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของมาตรฐานในเรื่องความสะอาดทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วโดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการให้บริการที่มีความรวดเร็วและถูกต้องเช่น การ Check in และ Check out ด้านการให้ความมั่นใจมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของภายในอาคารที่พนักงมมีอุปกรณ์ป้องกันภัยที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจเมื่อมาใช้บริการ เช่น กล้องวงจรปิด ถังดับเพลิง สัญญาณเตือนอัคคีภัย ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของพนักงานสามารถตอบข้อซักถามด้วยถ้อยคำที่สุภาพและรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ

การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของ เดอะ วาย เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการเดอะ วาย เรสซิเดนซ์ที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน (H₀) ไม่ว่าจะในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้มาใช้บริการ