

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	: ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอพาร์ทเมนท์ เอ บี ซี ในแขวงเมืองราย เทศบาลนครเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาววราภรณ์ ศรีณย์ชล
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มิถุนายน 2559
จำนวนหน้า	: 161
คำสำคัญ	: ความพึงพอใจของลูกค้า, อพาร์ทเมนท์ , แขวงเมืองราย เทศบาลนครเชียงใหม่

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอพาร์ทเมนท์ เอ บี ซี ในแขวงเมืองราย เทศบาลนครเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าของ บริการอพาร์ทเมนท์ เอ บี ซี ในแขวงเมืองราย เทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้งหมด จำนวน 112 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอพาร์ทเมนท์ เอ บี ซี ในแขวงเมืองราย เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านสถานที่ คือ ที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์ เอ บี ซี สะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ อพาร์ทเมนต์ เอ บี ซี อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น และอพาร์ทเมนต์ เอ บี ซี มีความสงบและมีความเป็นส่วนตัว ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความเหมาะสมของขนาดห้อง รองลงมาคือ ความสวยงาม และความสะอาดของห้องพัก และการถ่ายเทของอากาศภายในห้องพัก ตามลำดับ

ด้านราคา คือ อัตราค่าเช่าเหมาะสมกับคุณภาพ รองลงมาคือ เงินประกันเข้าอยู่มีความเหมาะสมกับข้อตกลงของอพาร์ทเมนต์ เอ บี ซี และความยืดหยุ่นในการชำระค่าเช่าให้แก่ผู้พักอาศัย ของอพาร์ทเมนต์ เอ บี ซี ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ คือ การจัดเก็บเอกสารหลักฐานต่างๆ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีความสะดวก ปลอดภัย รองลงมาคือ การชำระเงินโดยการโอนเงินผ่านธนาคาร มีความสะดวก และการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต มีความสะดวก ตามลำดับ

ด้านบุคลากร คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานทำความสะอาด ภายในอาคารได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย และพนักงานรักษาความปลอดภัย มีการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การได้รับส่วนลดหากเช่าเป็นระยะยาว เช่น เช่า 1 ปี จ่าย 11 เดือน รองลงมาคือ อพาร์ทเมนต์ เอ บี ซี มีของขวัญ ของชำร่วยแจกช่วงเทศกาลต่างๆ และป้ายโปสเตอร์โฆษณาอพาร์ทเมนต์ เอ บี ซี สื่อสารได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความสะอาดภายในและนอกสถานที่ ของอพาร์ทเมนต์ เอ บี ซี รองลงมาคือ อพาร์ทเมนต์ เอ บี ซี มีพื้นที่สีเขียว และการประดับห้องด้วยต้นไม้ และอพาร์ทเมนต์ เอ บี ซี จัดสถานที่ได้เป็นสัดส่วน ตามลำดับ

และปัญหาและข้อเสนอแนะ ที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการซ่อมบำรุงควรมีการบริการทันทีที่ได้รับการแจ้งซ่อม รองลงมาคือ ควรมีที่สำหรับจอดรถให้เพียงพอ และควรจัดพนักงานให้มีจำนวนพอเพียงกับการให้บริการ ตามลำดับ