

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการห้องพัก 700 ปี สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี
ผู้จัดทำ	: นางสาวอโณทัย เทพปัญญา
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2545
จำนวนหน้า	: 33 หน้า

การวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการห้องพัก 700 ปี สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นลูกค้าของห้องพัก 700 ปี สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยปรากฏว่าลูกค้ามีทั้งเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 36-45 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมาก คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการส่งเสริมการขาย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บรรยากาศ การตกแต่งอาคารสถานที่ สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย และความสะดวกในการเดินทางมายังห้องพัก 700 ปี ด้านบุคลากรลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และกิจกรรมยามว่าง สุภาพเรียบร้อย ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ลูกค้า ความเอาใจใส่ติดตามลูกค้า และความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องห้องพัก ได้แก่ ขนาดความกว้างของห้องพัก ความโปร่งแสงมีแสงเข้าถึงอากาศ ถ่ายเทได้สะดวก และความสะอาดของห้องพัก ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่

ความปลอดภัยของห้องพัก คุณภาพของเครื่องปรับอากาศเสียงไม่ดัง ตู้เสื้อผ้ามีสภาพดี สามารถใช้งานได้ โทรทัศน์ในห้องพัก มีความชัดเจน และเรื่องความสะอาดของผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม และปลอกหมอน ลูกค้ำมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ด้านโทรศัพท์ ควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านห้องน้ำลูกค้ำมีความพึงพอใจระดับมากสำหรับระดับความแรงของน้ำที่เปิดใช้ ด้านราคาลูกค้ำมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เพราะราคามีความเหมาะสม ในส่วนของการส่งเสริมการขาย ลูกค้ำมีความพึงพอใจระดับน้อย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะให้หอพัก 700 ปี มีการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ำ โดยเน้นเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้ำ เช่น จัดให้มีการอบรมเรื่องคุณภาพการให้บริการเพื่อพนักงานทุกคนจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ การให้คำแนะนำแก่ลูกค้ำ ควรมีการสร้างเครื่องวัดผลการทำงานของพนักงานทุกคนขึ้น หอพัก 700 ปี ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้ำให้มากขึ้น โดยมีการวางแผนการตลาดที่ดี และต่อเนื่อง ในส่วนด้านของผลิตภัณฑ์ควรมีการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพดี และควรมีการจัดสรรเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนให้มีการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น