

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงาน
บริการส่วนหน้า: ศึกษาศรณี KU Home

ผู้เขียน นายเจริญพร เพ็ชรกิจ

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว)

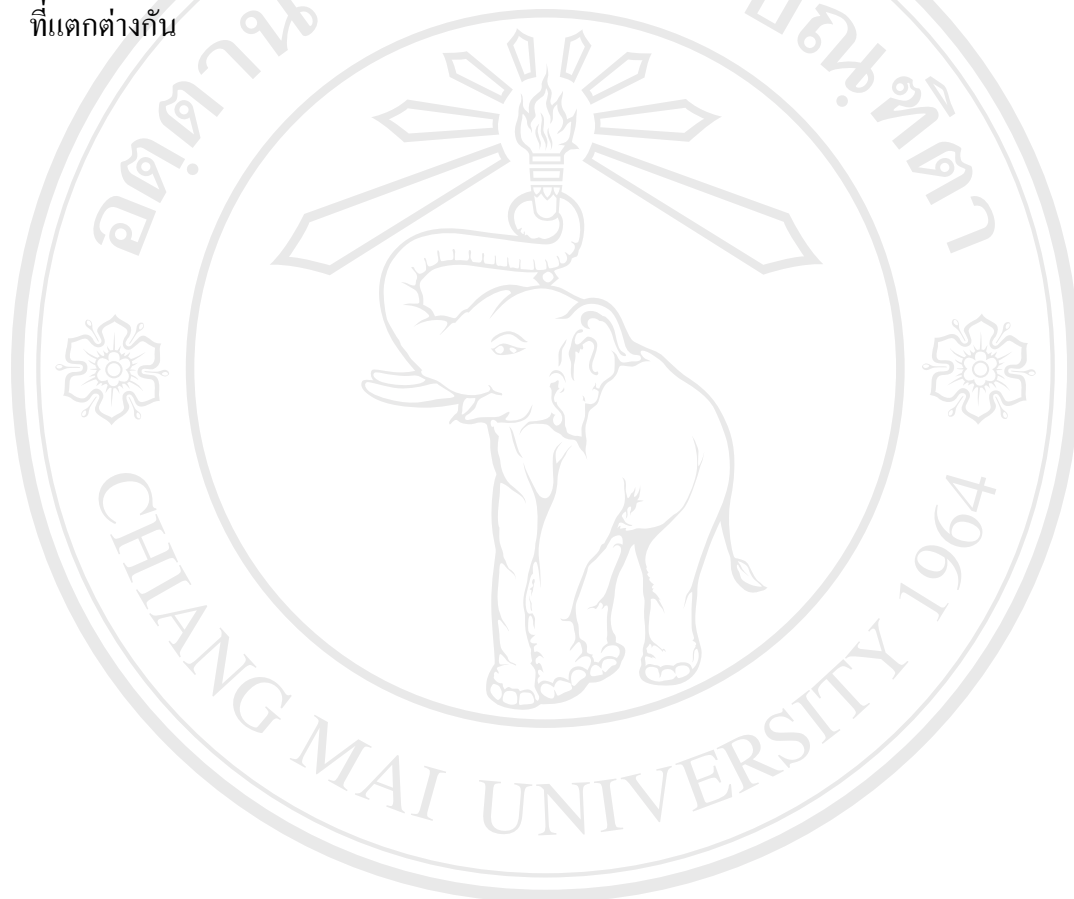
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของ KU Home 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของ KU Home 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของ KU Home เพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิง มีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพรับราชการ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมีวัตถุประสงค์การเข้าพักเพื่อการประชุม อบรม สัมมนา ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักรต่อการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของ KU Home รวมทุกด้าน ได้แก่ การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนการเข้าพัก การขนสัมภาระ การให้บริการอื่น ๆ ขณะเข้าพัก และการคืนห้องพักเมื่อครบกำหนดการเข้าพัก อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผู้ศึกษามีเกณฑ์ยอมรับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าที่ระดับปานกลาง ด้วยเหตุผลที่ว่า กลุ่มผู้บริการเป็นกลุ่มเฉพาะ คือ อาจารย์ นิสิตนักศึกษา ข้าราชการ หากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของ KU Home เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนที่มีกำลังซื้อสูง เกณฑ์ยอมรับดังกล่าวไม่อาจใช้ได้ จะต้องเป็นเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ดีขึ้นกว่านี้

ผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การใช้บริการที่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับเพศ อาชีพ และวัตถุประสงค์ของการเข้าพักที่แตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Customers' Satisfaction with Services Rendered by Front Desk Staff: A Case Study of KU Home
Author	Mr. Jaroenporn Petkit
Degree	Master of Arts (Tourism Industry Management)
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Boonlert Jittangwattana

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study level of the customers' satisfaction with services rendered by Front Desk Staffs of KU Home. 2) to study the working behavior of the Front Desk Staffs of KU Home. 3) to study problems and obstacles affecting the quality of service of the front desk staffs in order to provide guidelines for improvement.

The findings in the samplings show that there was the same porportion male and female, most of them aged between 36-45 years, with a bachelor degree or equivalent, government officer, earning not less than 10,000 baht a month, and staying overnight at KU Home with the purpose of attending conferences, training and seminars. The study revealed that customers' satisfaction with services rendered by front desk staffs in the area of reservation, registration, luggage transfer, checking out and other services was at the medium level. The creteria accepted for the level of customers' satisfaction set by researcher of this case study is at the medium level. The reason is that KU Home has its own niche market such as lecturers, students, government officers, etc. They do not have high expectation for their satisfaction but if KU Home changed its target group to tourists with the purpose of leisure, these tourists would have higher expectation. Therefore, this criteria is not suitable.

The study of personal factors affecting the level of customers' satisfaction with services rendered by front desk staffs revealed that age, education, earning, and

experience significantly correlated with satisfaction level where as sex, career and purpose of their stay did not significantly correlate with their level of satisfaction.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved