

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า และการประเมินคุณภาพการบริการ

การศึกษานี้ได้รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับผู้พักอาศัยประจำและเจ้าของบ้านที่จ่ายค่าสาธารณูปโภคในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ ทั้งหมด 60 คน และได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากถึง 5 ด้าน ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ปัจจัยย่อยในปัจจัยหลักแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ปรากฏผลดังนี้

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการ เข้มงวดในการเข้า – ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมารยาท

สภาพแก่ผู้พักอาศัย และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการสามารถทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินเมื่ออาศัยอยู่ในโครงการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการตอบสนองลูกค้า ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้พักอาศัย และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อผู้พักอาศัยร้องขอเสมอ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย และโครงการมีถนนและทางเท้าที่มีขนาดกว้าง ทำให้การสัญจรภายในหมู่บ้านเป็นไปได้โดยสะดวก ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ได้แก่ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้พักอาศัยเป็นอย่างดีสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย การดูแลรักษาความสะอาด และการดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการแก่ผู้พักอาศัยภายในโครงการอย่างดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

The objective of this independent study was to explore residential satisfaction towards service quality of public utility and security system of Laddarom Village, Chiang Mai Project, which applied concepts of customer satisfaction and service quality evaluation.

Data collection was conducted through questionnaires distributed to totally 60 existing residents and house owners, who paid for the infrastructure charges in Chiang Mai Laddarom Village Project. The data was then analyzed by descriptive statistics using percentage, frequency and mean.

The findings found that respondents were totally satisfy towards the infrastructure quality and security system according to the concept of service quality evaluation in high level, which they were satisfy in the high level in all 5 factors namely assurance, responsiveness, service tangible, reliability and empathy as mean respectively.

Sub factors in each main factors which the respondents were satisfy in the highest 3 ranks were as these follows :

Assurance : project's securities were strict in stranger coming in and going out from the village, project's officers mannerly and politely provided services, and the project's securities

were able to make the residents feel safe in either their lives or their properties when they lived in the village, which they were satisfy in high level.

Responsiveness : project's officers fully performed to be generous and enthusiastic to solve problems when the residents needed some helps, the officers were willing to serve for the residents, and the officers were always ready to support or help when the residents asked, which they were satisfy in high level.

Service tangible : the project usually used the update security accessories such as closed-circuit television and auto doors in front and back gates, the officers politely and neatly dressed up, and the project had got wide roads and footpaths for convenient travels in the village, which they were satisfy in high level.

Reliability : Quality Houses Public Co. Ltd. was reputable and generally acceptable with its good image, the officers regularly provided good services, and the officers were sincere to solve resident's problems , which they were satisfy in high level.

Empathy : the officers could recognize and know every resident in this project, the officers took care and minded in each service; security and cleaning, and the officers looked after all orderliness for the residents in good quality, which they were satisfy in high level.