

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา เพศ และราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
อเมริกา	4	5.00
ยุโรป	12	15.00
เอเชีย	62	77.50
ออสเตรเลีย	2	2.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวเอเชีย ร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ ชาวยุโรป ร้อยละ 15.00 ชาวอเมริกา ร้อยละ 5.00 และชาวออสเตรเลีย ร้อยละ 2.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	67.50
หญิง	26	32.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 67.50 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 32.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	4	5.00
31 – 40 ปี	12	15.00
41 – 50 ปี	41	51.25
50 ปีขึ้นไป	23	28.75
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 51.25 รองลงมาคือ อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 28.75 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 15.00 และอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	36	45.00
สมรส	43	53.75
อื่นๆ	1	1.25
รวม	80	100.00

อื่นๆ ได้แก่ หม้าย (1 ราย)

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 53.75 รองลงมาคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 45.00 และสถานภาพอื่นๆ ร้อยละ 1.25

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	20.00
ปริญญาตรี	62	77.50
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20.00 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.50

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	4	5.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	10.00
พนักงานบริษัทเอกชน	13	16.25
ธุรกิจส่วนตัว	28	35.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	1	1.25
เกษียณอายุ	26	32.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ เป็นผู้เกษียณอายุ ร้อยละ 32.50 และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 16.25

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,500 USD	3	3.75
1,500 – 2,500 USD	27	33.75
2,501 – 3,500 USD	20	25.00
3,501 – 4,500 USD	20	25.00
4,501 – 5,500 USD	8	10.00
5,500 USD ขึ้นไป	2	2.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 1,500 – 2,500 USD ร้อยละ 33.75 รองลงมาคือ 2,501 – 3,500 USD และ 3,501 – 4,500 USD ร้อยละ 25.00 เท่ากัน และ 4,501 – 5,500 USD ร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาพักที่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ (รวมครั้งนี้)

จำนวนครั้งที่เคยมาพักที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ (รวมครั้งนี้)	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	59	73.75
2 ครั้ง	13	16.25
3 ครั้ง	8	10.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า จำนวนครั้งที่เคยมาพักที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ครั้งแรก ร้อยละ 73.75 รองลงมาคือ 2 ครั้ง ร้อยละ 16.25 และ 3 ครั้ง ร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักครั้งล่าสุด ที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการเข้าพักครั้งล่าสุด ที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 1 เดือน	5	6.25
1 - 3 เดือน	28	35.00
3 – 6 เดือน	32	40.00
ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป	15	18.75
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระยะเวลาในการเข้าพักครั้งล่าสุด ที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 3 – 6 เดือน ร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ 1 - 3 เดือน ร้อยละ 35.00 และ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ร้อยละ 18.75

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่พักในห้องชุด

จำนวนสมาชิกที่พักในห้องชุด	จำนวน	ร้อยละ
พักคนเดียว	30	37.50
2 – 3 คน	48	60.00
4 – 5 คน	2	2.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า จำนวนสมาชิกที่พักในห้องชุด ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 2 – 3 คน ร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ พักคนเดียว ร้อยละ 37.50 และ 4 – 5 คน ร้อยละ 2.50

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
10,000 - 15,000 บาท	30	37.50
15,001 – 20,000 บาท	33	41.25
20,001 – 25,000 บาท	11	13.75
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	6	7.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 41.25 รองลงมาคือ 10,000 - 15,000 บาท ร้อยละ 37.50 และ 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 13.75

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	18	22.50
ติดต่อธุรกิจ/ทำการค้า	17	21.25
เยี่ยมญาติ/เพื่อน	19	23.75
เกษียณอายุ	26	32.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพื่อการเกษียณอายุ ร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ เพื่อมาเยี่ยมญาติ/เพื่อน ร้อยละ 23.75 และ เพื่อมาท่องเที่ยว/พักผ่อน ร้อยละ 22.50

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน/ผู้ร่วมงาน	13	16.25
แฟน/คู่สมรส	6	7.50
สมาชิกในครอบครัว	28	35.00
หัวหน้างาน/บริษัท/องค์กร	1	1.25
ตัวท่านเอง	31	38.75
อื่นๆ	1	1.25
รวม	80	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ตัวแทน (Agent) (1 ราย)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ตัวท่านเอง ร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัว ร้อยละ 35.00 และ เพื่อน/ผู้ร่วมงาน ร้อยละ 16.25

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลของ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	27	33.75
สื่อวิทยุ	3	3.75
หนังสือท่องเที่ยว	4	5.00
เว็บไซต์	32	40.00
มีบุคคลแนะนำ	55	68.75
รู้ด้วยตนเอง	19	23.75
ครอบครัว / เพื่อนชาวต่างชาติ	46	57.50
เพื่อนชาวไทย	37	46.25
บริษัททัวร์ / ไกด์	7	8.75
ตัวแทน (Agent)	15	18.75
อื่นๆ	2	2.50

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 80 ราย

อื่นๆ ได้แก่ เจ้าของแนะนำ (2 ราย)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จาก การมีบุคคลแนะนำ ร้อยละ 68.75 รองลงมาคือ ครอบครัว / เพื่อนชาวต่างชาติ ร้อยละ 57.50 และเพื่อนชาวไทย ร้อยละ 46.25

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จัก ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	9 (11.25)	16 (20.00)	38 (47.50)	13 (16.25)	4 (5.00)	3.16 (ปานกลาง)	8
1.2 ขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิ เดนซ์พอเหมาะพอดี	59 (73.75)	16 (20.00)	5 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.68 (มากที่สุด)	1
1.3 จำนวนห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิ เดนซ์ มีให้บริการอย่าง เพียงพอ	15 (18.75)	49 (61.25)	11 (13.75)	5 (6.25)	0 (0.00)	3.93 (มาก)	4
1.4 ห้องชุดให้เช่าที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิ เดนซ์ มีหลากหลายรูปแบบ	16 (20.00)	35 (43.75)	15 (18.75)	5 (6.25)	9 (11.25)	3.55 (มาก)	6
1.5 ความสะอาดของห้องชุดที่ ท่านพัก	61 (76.25)	11 (13.75)	5 (6.25)	2 (2.50)	1 (1.25)	4.61 (มากที่สุด)	2
1.6 ลักษณะการตกแต่งห้องชุด ที่มีความสวยงาม มีรสนิยม	11 (13.75)	40 (50.00)	15 (18.75)	6 (7.50)	8 (10.00)	3.50 (มาก)	7

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะแกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น	58 (72.50)	14 (17.50)	6 (7.50)	1 (1.25)	1 (1.25)	4.59 (มากที่สุด)	3
1.8 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีเคเบิลทีวีเพื่อการรับชม	18 (22.50)	36 (45.00)	11 (13.75)	8 (10.00)	7 (8.75)	3.63 (มาก)	5
1.9 การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ของเดอะแกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เพียงพอต่อการให้บริการ	3 (3.75)	8 (10.00)	43 (53.75)	18 (22.50)	8 (10.00)	2.75 (ปานกลาง)	12
1.10 การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	5 (6.25)	9 (11.25)	50 (62.50)	9 (11.25)	7 (8.75)	2.95 (ปานกลาง)	11
1.11 การให้บริการห้องอาหาร และ Minimart ของเดอะแกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	2 (2.50)	2 (2.50)	12 (15.00)	52 (65.00)	12 (15.00)	2.13 (น้อย)	13

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.12 บริการซักอบรีด ของเดอะแกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์	3 (3.75)	17 (21.25)	45 (56.25)	11 (13.75)	4 (5.00)	3.05 (ปานกลาง)	10
1.13 บริเวณที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงได้ที่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์	10 (12.50)	11 (13.75)	43 (53.75)	11 (13.75)	5 (6.25)	3.13 (ปานกลาง)	9
ค่าเฉลี่ยรวม						3.51 (มาก)	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.51)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.68) ความสะอาดของห้องชุดที่ท่านพัก (ค่าเฉลี่ย 4.61) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.59)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ จำนวนห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์ มีให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์ มีเคเบิลทีวีเพื่อการรับชม (ค่าเฉลี่ย 3.63) ห้องชุดให้เช่าที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์ มีหลากหลายรูปแบบ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ลักษณะการตกแต่งห้องชุดที่มีความสวยงาม มีรสนิยม (ค่าเฉลี่ย 3.50)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.16) บริเวณที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงได้ที่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.13) บริการซักอบรีด ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.05) การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 2.95) การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.75)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ การให้บริการ ห้องอาหาร และ Minimart ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 2.13)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 ค่าเช่ารายเดือน มีความเหมาะสม	19 (23.75)	24 (30.00)	16 (20.00)	10 (12.50)	11 (13.75)	3.38 (ปานกลาง)	5
2.2 ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า	7 (8.75)	29 (36.25)	25 (31.25)	11 (13.75)	8 (10.00)	3.20 (ปานกลาง)	6
2.3 ค่าเช่าของห้องชุดมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาลหรือไม่ปรับราคาบ่อย	14 (17.50)	38 (47.50)	13 (16.25)	7 (8.75)	8 (10.00)	3.54 (มาก)	4
2.4 เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับราคาให้เลือก	57 (71.25)	15 (18.75)	6 (7.50)	1 (1.25)	1 (1.25)	4.58 (มากที่สุด)	1
2.5 ความสามารถในการชำระค่าห้องชุดด้วยบัตรเครดิต	6 (7.50)	24 (30.00)	28 (35.00)	15 (18.75)	7 (8.75)	3.09 (ปานกลาง)	7
2.6 ความเหมาะสมของราคาอาหารและสินค้าใน Minimart ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	3 (3.75)	10 (12.50)	49 (61.25)	13 (16.25)	5 (6.25)	2.91 (ปานกลาง)	9
2.7 ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของ เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	13 (16.25)	36 (45.00)	25 (31.25)	6 (7.50)	0 (0.00)	3.70 (มาก)	3

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.8 สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้	6 (7.50)	12 (15.00)	48 (60.00)	7 (8.75)	7 (8.75)	3.04 (ปานกลาง)	8
2.9 การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ	42 (52.50)	28 (35.00)	9 (11.25)	1 (1.25)	0 (0.00)	4.39 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.53 (มาก)	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.53)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ เดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.58)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ค่าเช่าของห้องชุดมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล หรือไม่ปรับราคาบ่อย (ค่าเฉลี่ย 3.54)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าเช่ารายเดือน มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.38) ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (ค่าเฉลี่ย 3.20) ความสามารถในการชำระค่าห้องชุดด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.09) สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 3.04) ความเหมาะสมของราคาอาหารและสินค้าใน Minimart ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1 ที่ตั้งของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ สะดวกในการเดินทางมาพัก	18 (22.50)	39 (48.75)	10 (12.50)	7 (8.75)	6 (7.50)	3.70 (มาก)	5
3.2 เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรส ซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	57 (71.25)	14 (17.50)	2 (2.50)	4 (5.00)	3 (3.75)	4.48 (มาก)	2
3.3 เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรส ซิเดนซ์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ต่างๆ	5 (6.25)	10 (12.50)	45 (56.25)	15 (18.75)	5 (6.25)	2.94 (ปานกลาง)	8
3.4 เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรส ซิเดนซ์ มีความสงบ มีความ เป็นส่วนตัว	68 (85.00)	8 (10.00)	1 (1.25)	2 (2.50)	1 (1.25)	4.75 (มากที่สุด)	1
3.5 เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรส ซิเดนซ์ มีที่จอดรถที่ กว้างขวาง และเพียงพอ	22 (27.50)	47 (58.75)	11 (13.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14 (มาก)	3
3.6 สถานที่ตั้งของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ มี ความปลอดภัย	15 (18.75)	34 (42.50)	14 (17.50)	3 (3.75)	14 (17.50)	3.41 (ปานกลาง)	6
3.7 มีบริการจองห้องชุดได้ หลายช่องทาง เช่น ทาง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	20 (25.00)	40 (50.00)	8 (10.00)	9 (11.25)	3 (3.75)	3.81 (มาก)	4

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	2 (2.50)	12 (15.00)	44 (55.00)	14 (17.50)	8 (10.00)	2.83 (ปานกลาง)	9
3.9 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	7 (8.75)	12 (15.00)	40 (50.00)	12 (15.00)	9 (11.25)	2.95 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.67 (มาก)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.67)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.75)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.48) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีบริการจองห้องชุดได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.81) ที่ตั้งของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 3.70)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ตั้งของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.41) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 2.95) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.94) มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เพียงพอต่อการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้องชุด แผนที่ เป็นต้น	17 (21.25)	48 (60.00)	13 (16.25)	2 (2.50)	0 (0.00)	4.00 (มาก)	2
4.2 การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น	21 (26.25)	51 (63.75)	8 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16 (มาก)	1
4.3 การโฆษณาในเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทน หรือ Agency เช่น Chiang Mai Properties เป็นต้น	3 (3.75)	9 (11.25)	56 (70.00)	11 (13.75)	1 (1.25)	3.03 (ปานกลาง)	5
4.4 การประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	12 (15.00)	40 (50.00)	12 (15.00)	14 (17.50)	2 (2.50)	3.58 (มาก)	3
4.5 การลดอัตราค่าห้องชุดร้อยละ 5 ของค่าเช่า ในกรณีสำรองห้องชุดล่วงหน้าอย่างน้อย 3 เดือน	9 (11.25)	19 (23.75)	31 (38.75)	13 (16.25)	8 (10.00)	3.10 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.57 (มาก)	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.57)

โดยความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซีดีไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้องชุด แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) การประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.58)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การลดอัตราค่าห้องชุดร้อยละ 5 ของค่าเช่า ในกรณีสำรองห้องชุด ล่วงหน้า อย่างน้อย 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.10) การโฆษณาในเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทน หรือ Agency เช่น Chiang Mai Properties เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	8 (10.00)	15 (18.75)	40 (50.00)	8 (10.00)	9 (11.25)	3.06 (ปานกลาง)	9
5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	63 (78.75)	9 (11.25)	5 (6.25)	1 (1.25)	2 (2.50)	4.63 (มากที่สุด)	1
5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	27 (33.75)	42 (52.50)	11 (13.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	2
5.4 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	23 (28.75)	35 (43.75)	13 (16.25)	3 (3.75)	6 (7.50)	3.83 (มาก)	4
5.5 พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นเป็นอย่างดี	9 (11.25)	14 (17.50)	43 (53.75)	9 (11.25)	5 (6.25)	3.16 (ปานกลาง)	8
5.6 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	11 (13.75)	36 (45.00)	14 (17.50)	12 (15.00)	7 (8.75)	3.40 (ปานกลาง)	7
5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	15 (18.75)	40 (50.00)	14 (17.50)	9 (11.25)	2 (2.50)	3.71 (มาก)	5
5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น ทักท้วงทันทีเมื่อลูกค้าลืมของไว้ในห้องชุด เป็นต้น	13 (16.25)	41 (51.25)	10 (12.50)	12 (15.00)	4 (5.00)	3.59 (มาก)	6

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.9 มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง	4 (5.00)	7 (8.75)	32 (40.00)	30 (37.50)	7 (8.75)	2.64 (ปานกลาง)	11
5.10 พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	3 (3.75)	8 (10.00)	50 (62.50)	10 (12.50)	9 (11.25)	2.83 (ปานกลาง)	10
5.11 พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	23 (28.75)	38 (47.50)	8 (10.00)	11 (13.75)	0 (0.00)	3.91 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.54 (มาก)	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น ทักท้วงทันทีเมื่อลูกค้าลืมของไว้ในห้องชุด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.59)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.40) พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.16) พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.06) พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิจกรรมยามราตรี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.83) มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 2.64)

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.1 การจองห้องชุดผ่านทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ การติดต่อโดยตรงที่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	6 (7.50)	6 (7.50)	53 (66.25)	8 (10.00)	7 (8.75)	2.95 (ปานกลาง)	8
6.2 การพักทนายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	17 (21.25)	37 (46.25)	13 (16.25)	7 (8.75)	6 (7.50)	3.65 (มาก)	4
6.3 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	26 (32.50)	41 (51.25)	13 (16.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16 (มาก)	1
6.4 การชำระเงินไม่ต้องรอนาน	12 (15.00)	38 (47.50)	9 (11.25)	11 (13.75)	10 (12.50)	3.39 (ปานกลาง)	5
6.5 ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อม เป็นต้น	18 (22.50)	46 (57.50)	12 (15.00)	4 (5.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)	2
6.6 การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	17 (21.25)	38 (47.50)	14 (17.50)	4 (5.00)	7 (8.75)	3.68 (มาก)	3

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.7 การทำความสะอาดห้องชุด ของแม่บ้านเมื่อแขกออก จากห้อง มีความสะอาด เป็น ระเบียบ และรวดเร็ว	4 (5.00)	12 (15.00)	52 (65.00)	11 (13.75)	1 (1.25)	3.09 (ปานกลาง)	6
6.8 การคืนห้องชุดไม่ต้องรอนาน ในการตรวจสอบทรัพย์สิน ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	11 (13.75)	8 (10.00)	43 (53.75)	10 (12.50)	8 (10.00)	3.05 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.49 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.98) การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.68) การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การชำระเงินไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.39) การทำความสะอาดห้องชุดของแม่บ้านเมื่อแขกออกจากห้อง มีความสะอาด เป็นระเบียบ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.09) การกินห้องชุดไม่ต้องรอนาน ในการตรวจสอบทรัพย์สิน ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.05) การจองห้องชุด ผ่านทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ การติดต่อโดยตรงที่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7.1 ป้ายชื่อเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ ที่ มองเห็นได้ชัดเจน	2 (2.50)	3 (3.75)	17 (21.25)	49 (61.25)	9 (11.25)	2.25 (น้อย)	10
7.2 ความสะอาดของบริเวณ อาคารสถานที่โดยรวม ของ เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรส ซิเดนซ์	25 (31.25)	42 (52.50)	13 (16.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (มาก)	1
7.3 บรรยากาศและความ สวยงามของสถานที่ โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	21 (26.25)	43 (53.75)	13 (16.25)	3 (3.75)	0 (0.00)	4.03 (มาก)	2
7.4 อุณหภูมิที่เหมาะสมและ การถ่ายเทอากาศที่ดีภายใน เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรส ซิเดนซ์	22 (27.50)	34 (42.50)	11 (13.75)	9 (11.25)	4 (5.00)	3.76 (มาก)	3
7.5 ลักษณะการตกแต่งบริเวณ รับรอง ที่คูดี มีรสนิยม	15 (18.75)	29 (36.25)	16 (20.00)	12 (15.00)	8 (10.00)	3.39 (ปานกลาง)	6
7.6 ความสะอาดของห้องน้ำที่ จัดไว้ให้บริการในบริเวณ รับรอง	17 (21.25)	30 (37.50)	17 (21.25)	8 (10.00)	8 (10.00)	3.50 (มาก)	5
7.7 เครื่องแบบของพนักงาน เรียบร้อย สวยงาม	3 (3.75)	9 (11.25)	35 (43.75)	20 (25.00)	13 (16.25)	2.61 (ปานกลาง)	9

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7.8 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	22 (27.50)	36 (45.00)	7 (8.75)	5 (6.25)	10 (12.50)	3.69 (มาก)	4
7.9 โลโก้ (Logo) ของเดอะแกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จัดจาง่าย	5 (6.25)	14 (17.50)	49 (61.25)	8 (10.00)	4 (5.00)	3.10 (ปานกลาง)	8
7.10 ระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ก่อนเข้าตึกของ เดอะแกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	11 (13.75)	10 (12.50)	49 (61.25)	7 (8.75)	3 (3.75)	3.24 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.32 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

โดยความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการในบริเวณรับรอง (ค่าเฉลี่ย 3.50)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะการตกแต่งบริเวณรับรอง ที่คูดี มีรสนิยม (ค่าเฉลี่ย 3.39) ระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ก่อนเข้าตึกของ เดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.24) โลโก้ (Logo) ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ จดจ่าง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.10) และรูปแบบของพนักงานเรียบร้อย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 2.61)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ป้ายชื่อเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.25)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.51	มาก	5
ปัจจัยด้านราคา	3.53	มาก	4
ปัจจัยด้านสถานที่	3.67	มาก	1
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.57	มาก	2
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.54	มาก	3
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.49	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.32	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสม
การตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการให้บริการของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วน
ประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ไม่มีชื่อเสียง ไม่เป็นที่รู้จัก	2	2.5
ลักษณะการตกแต่งห้องชุด ไม่สวยงาม	6	7.5
ห้องชุด ไม่สะอาด หรือไม่เรียบร้อย	3	3.8
เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีเคเบิลทีวีเพื่อการรับชม ไม่เพียงพอ/ มีช่องให้เลือกน้อย	2	2.5
บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ไม่เพียงพอ	20	25.0
ค่าเช่ารายเดือน ไม่เหมาะสม/แพงเกินไป	14	17.5
ค่าประกันความเสียหาย ไม่เหมาะสม/แพงเกินไป	1	1.3
ค่าเช่าของห้องชุด ไม่คงที่ในแต่ละฤดูกาล	4	5.0
ไม่มีห้องชุดในหลายระดับราคาให้เลือก	1	1.3
ที่ตั้งของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ไม่สะดวกในการ เดินทางมาพัก	5	6.3
เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ไกลจากแหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	2	2.5
เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ที่จอดรถไม่เพียงพอ	5	6.3
เว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ไม่เพียงพอ	12	15.0
การโฆษณาในเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทน หรือ Agency เช่น Chiang Mai Properties เป็นต้น มีน้อยเกินไป	3	3.8
ประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ผ่านช่องทาง เครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น มีน้อยเกินไป	1	1.3

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการให้บริการของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	3	3.8
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม	3	3.8
พนักงานไม่สามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ใน ท้องถิ่นได้	3	3.8
พนักงานไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว	4	5.0
การจองห้องชุดผ่านทางเว็บไซต์ เป็นไปอย่างล่าช้า มีความ ยุ่งยาก	1	1.3
ความไม่พร้อมของห้องชุดในการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อม เป็นต้น	0	0.0
ขั้นตอนให้บริการที่ผิดพลาด เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการ แยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	3	3.8
ป้ายชื่อเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ไม่สามารถมองเห็น ได้อย่างชัดเจน	2	2.5
บรรยากาศของสถานที่โดยรวมที่ไม่น่าเข้าพัก ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ขาดความสวยงาม	2	2.5
ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น พนักงานรักษาความ ปลอดภัยประจำการ ระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น ไม่เพียงพอ หรือมีน้อยเกินไป	4	5.0
โลโก้ (Logo) ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จดจำยาก	4	5.0
อื่นๆ	5	6.3
ไม่พบปัญหา	41	51.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 80 ราย

อื่นๆ ได้แก่ แบบห้องชุดไม่เป็นตามในรูป (2 ราย) พนักงานพูดภาษาญี่ปุ่นไม่ได้ (2 ราย)
 และไม่ระบุเหตุผล (1 ราย)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 25.0) รองลงมาคือ ค่าเช่ารายเดือน ไม่เหมาะสม/แพงเกินไป (ร้อยละ 17.5) และ เว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสตีเดนซ์ ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 15.0) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรจัดพนักงานให้มีจำนวนพอเพียงกับการให้บริการ (5 ราย)
- ควรมีที่สำหรับจอดรถให้เพียงพอ (5 ราย)
- ควรอธิบายรายละเอียดหรือข้อมูลของห้องชุดแต่ละแบบให้ชัดเจน (4 ราย)
- ควรเพิ่มส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าประจำหรือที่มาพักซ้ำมากกว่านี้ (3 ราย)
- ควรอัปเดตข้อมูลทาง Website ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3 ราย)
- ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง (2 ราย)
- ทางเดินระหว่างห้องน้ำ รอบอาคาร มีดเกินไป น่าจะเพิ่มแสงไฟในช่วงเวลากลางคืนให้มากขึ้น รวมถึงในห้องชุดด้วยน่าจะเพิ่มแสงสว่างให้สว่างกว่านี้ (2 ราย)
- ควรมีพนักงานที่พูดภาษาญี่ปุ่นได้บ้างในกรณีที่พาลูกค้าชาวญี่ปุ่นไปใช้บริการ (2 ราย)
- ควรมีบริการจัดการรับส่งกรณีลูกค้าต้องการเดินทางยังสถานที่ท่องเที่ยว (2 ราย)
- ควรจัดให้มีพนักงานรับเรื่องและจองห้องชุดทางโทรศัพท์โดยเฉพาะ (1 ราย)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะแกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา เพศ และราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะแกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ภูมิลำเนา	
	ทวีปเอเชีย N = 62	ทวีปอื่นๆ N = 18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	3.52 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)
1.2 ขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ พอเหมาะสมพอดี	4.69 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)
1.3 จำนวนห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีให้บริการอย่างเพียงพอ	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)
1.4 ห้องชุดให้เช่าที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีหลากหลายรูปแบบ	3.63 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
1.5 ความสะอาดของห้องชุดที่ท่านพัก	4.56 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
1.6 ลักษณะการตกแต่งห้องชุดที่มีความสวยงาม มีรสนิยม	3.78 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามภูมิภาค (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ภูมิภาค	
	ทวีปเอเชีย N = 62	ทวีปอื่นๆ N = 18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้ เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น	4.57 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
1.8 เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ มีเคเบิลทีวีเพื่อการ รับชม	3.66 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
1.9 การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ เพียงพอต่อการให้บริการ	2.79 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)
1.10 การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
1.11 การให้บริการห้องอาหาร และ Minimart ของเดอะ แกร นด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	2.18 (น้อย)	1.94 (น้อย)
1.12 บริการซักอบรีด ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	3.13 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
1.13 บริเวณที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงได้ที่ เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	3.19 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.69) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.57) และ ความสะอาดของห้องชุดที่ท่านพัก (ค่าเฉลี่ย 4.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องชุดที่ท่านพัก (ค่าเฉลี่ย 4.78) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.67) และ ขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านราคา	ภูมิลำเนา	
	ทวีปเอเชีย N = 62	ทวีปอื่นๆ N = 18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าเช่ารายเดือน มีความเหมาะสม	3.34 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
2.2 ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า	3.15 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
2.3 ค่าเช่าของห้องชุดมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล หรือไม่ ปรับราคาบ่อย	3.48 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
2.4 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับ ราคาให้เลือก	4.47 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)
2.5 ความสามารถในการชำระค่าห้องชุดด้วยบัตรเครดิต	3.10 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
2.6 ความเหมาะสมของราคาอาหารและสินค้าใน Minimart ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	2.95 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
2.7 ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่า โทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	3.47 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
2.8 สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไป เบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้	3.00 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
2.9 การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาว มากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.47) การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ ค่าเช่าของห้องชุดมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล หรือไม่ปรับราคาบ่อย (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.66) การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านสถานที่	ภูมิภาค	
	ทวีปเอเชีย N = 62	ทวีปอื่นๆ N = 18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ สะดวกในการเดินทางมาพัก	3.63 (มาก)	3.94 (มาก)
3.2 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	4.40 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)
3.3 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ	2.94 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
3.4 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว	4.74 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
3.5 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีที่จอดรถที่กว้างขวางและเพียงพอ	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)
3.6 สถานที่ตั้งของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความปลอดภัย	3.23 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
3.7 มีบริการจองห้องชุดได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	3.69 (มาก)	4.22 (มาก)
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	2.76 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
3.9 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	2.92 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.74) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.76) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.65) และ มีบริการจองห้องชุดได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ภูมิลำเนา	
	ทวีปเอเชีย N = 62	ทวีปอื่นๆ N = 18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้องชุด แผนที่ เป็นต้น	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)
4.2 การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)
4.3 การโฆษณาในเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทน หรือ Agency เช่น Chiang Mai Properties เป็นต้น	2.94 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
4.4 การประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	3.20 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
4.5 การลดอัตราค่าห้องชุดร้อยละ 5 ของค่าเช่า ในกรณีสำรวจห้องชุด ล่วงหน้า อย่างน้อย 3 เดือน	3.12 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้องชุด แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ การประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้องชุด แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ การประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านบุคลากร	ภูมิภาค	
	ทวีปเอเชีย N = 62	ทวีปอื่นๆ N = 18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.03 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.60 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	4.15 (มาก)	4.39 (มาก)
5.4 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.97 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี	3.11 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.39 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)
5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น ทักท้วงทันทีเมื่อลูกค้าลืมของไว้ในห้องชุด เป็นต้น	3.50 (มาก)	3.89 (มาก)
5.9 มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง	2.58 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิลำเนา (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ภูมิลำเนา	
	ทวีปเอเชีย N = 62	ทวีปอื่นๆ N = 18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.10 พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิจกรรมยามราตรี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.85 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
5.11 พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ภูมิภาค	
	ทวีปเอเชีย N = 62	ทวีปอื่นๆ N = 18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 การจองห้องชุดผ่านทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ การติดต่อโดยตรงที่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	2.92 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
6.2 การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)
6.3 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	4.23 (มาก)	3.94 (มาก)
6.4 การชำระเงินไม่ต้องรอนาน	3.31 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
6.5 ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อม เป็นต้น	3.89 (มาก)	4.28 (มาก)
6.6 การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	3.52 (มาก)	4.22 (มาก)
6.7 การทำความสะอาดห้องชุดของแม่บ้านเมื่อแขกออกจากห้อง มีความสะอาด เป็นระเบียบ และรวดเร็ว	3.15 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
6.8 การคืนห้องชุดไม่ต้องรอนาน ในการตรวจสอบทรัพย์สินของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	3.08 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ การทำความสะอาดและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.28) การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ภูมิภาค	
	ทวีปเอเชีย	ทวีปอื่นๆ
	N = 62	N = 18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ที่มองเห็นได้ชัดเจน	2.28 (น้อย)	2.21 (น้อย)
7.2 ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
7.4 อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)
7.5 ลักษณะการตกแต่งบริเวณรับรอง ที่ดูดี มีรสนิยม	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
7.6 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการในบริเวณรับรอง	3.20 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
7.7 เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย สวยงาม	2.60 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิลำเนา (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ภูมิลำเนา	
	ทวีปเอเชีย N = 62	ทวีปอื่นๆ N = 18
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.8 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)
7.9 โลโก้ (Logo) ของเดอะ แกรนด์ วิท้านท์ เรสซิเดนซ์ จดจำง่าย	3.14 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
7.10 ระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ก่อนเข้าตึกของ เดอะ แกรนด์ วิท้านท์ เรสซิเดนซ์	3.16 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิท้านท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิท้านท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในเดอะ แกรนด์ วิท้านท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของ เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่ โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัด ไว้ให้บริการในบริเวณรับรอง (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ภูมิภาค			
	ทวีปเอเชีย		ทวีปอื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.58	มาก	3.43	ปานกลาง
ปัจจัยด้านราคา	3.48	ปานกลาง	3.58	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	3.60	มาก	3.73	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.49	ปานกลาง	3.66	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.52	มาก	3.56	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.46	ปานกลาง	3.52	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.30	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิภาค สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยด้านบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอื่นๆสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66)ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58)ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56)ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52)ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43)และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 54	หญิง N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	3.19 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
1.2 ขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ พอเหมาะพอดี	4.69 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
1.3 จำนวนห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ มี ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
1.4 ห้องชุดให้เช่าที่เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ มี หลากหลายรูปแบบ	3.65 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
1.5 ความสะอาดของห้องชุดที่ท่านพัก	4.57 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
1.6 ลักษณะการตกแต่งห้องชุดที่มีความสวยงาม มีรสนิยม	3.37 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
1.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้ เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น	4.54 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 54	หญิง N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.8 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีเคเบิลทีวีเพื่อการรับชม	3.52 (มาก)	3.85 (มาก)
1.9 การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เพียงพอต่อการให้บริการ	2.80 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
1.10 การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	2.85 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
1.11 การให้บริการห้องอาหาร และ Minimart ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	2.15 (น้อย)	2.08 (น้อย)
1.12 บริการซักอบรีด ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	3.15 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
1.13 บริเวณที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงได้ที่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	3.17 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.69) ความสะอาดของห้องชุดที่ท่านพัก (ค่าเฉลี่ย 4.57) และ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องชุดที่ท่านพัก (ค่าเฉลี่ย 4.69) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.68) และ ขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย N = 54	หญิง N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าเช่ารายเดือน มีความเหมาะสม	3.22 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
2.2 ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า	3.11 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
2.3 ค่าเช่าของห้องชุดมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล หรือไม่ ปรับราคาบ่อย	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)
2.4 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับ ราคาให้เลือก	4.63 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
2.5 ความสามารถในการชำระค่าห้องชุดด้วยบัตรเครดิต	3.11 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
2.6 ความเหมาะสมของราคาอาหารและสินค้าใน Minimart ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	2.91 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
2.7 ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่า โทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)
2.8 สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไป เบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
2.9 การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาว มากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ	4.33 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.63) การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.50) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ ค่าเช่ารายเดือน มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย N = 54	หญิง N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ สะดวกในการเดินทางมาพัก	3.74 (มาก)	3.62 (มาก)
3.2 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	4.54 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)
3.3 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ	2.96 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
3.4 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว	4.78 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
3.5 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีที่จอดรถที่กว้างขวางและเพียงพอ	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)
3.6 สถานที่ตั้งของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความปลอดภัย	3.52 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)
3.7 มีบริการจองห้องชุดได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	2.72 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
3.9 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.07 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.78) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.69) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย N = 54	หญิง N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้องชุด แผนที่ เป็นต้น	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)
4.2 การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ชิตตี้ไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)
4.3 การโฆษณาในเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทน หรือ Agency เช่น Chiang Mai Properties เป็นต้น	3.06 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
4.4 การประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	3.52 (มาก)	3.69 (มาก)
4.5 การลดอัตราค่าห้องชุดร้อยละ 5 ของค่าเช่า ในกรณีสำรองห้องชุด ล่วงหน้า อย่างน้อย 3 เดือน	3.09 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ชิตตี้ไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้องชุด แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ การประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้องชุด แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ การประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย N = 54	หญิง N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.13 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.50 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)
5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	4.26 (มาก)	4.08 (มาก)
5.4 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.91 (มาก)	3.65 (มาก)
5.5 พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี	3.31 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.39 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)
5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น ทักท้วงทันทีเมื่อลูกค้าลืมของไว้ในห้องชุด เป็นต้น	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย N = 54	หญิง N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.9 มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง	2.56 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
5.10 พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิจกรรมยามราตรี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.91 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
5.11 พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.88) พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย N = 54	หญิง N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 การจองห้องชุดผ่านทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ การติดต่อโดยตรงที่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	2.96 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
6.2 การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	3.56 (มาก)	3.85 (มาก)
6.3 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)
6.4 การชำระเงินไม่ต้องรอนาน	3.37 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
6.5 ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อมเป็นต้น	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
6.6 การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	3.55 (มาก)	3.92 (มาก)
6.7 การทำความสะอาดห้องชุดของแม่บ้านเมื่อแขกออกจากห้อง มีความสะอาด เป็นระเบียบ และรวดเร็ว	3.02 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
6.8 การคืนห้องชุดไม่ต้องรอนาน ในการตรวจสอบทรัพย์สินของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	2.98 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 54	หญิง N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ที่มองเห็นได้ชัดเจน	2.28 (น้อย)	2.19 (น้อย)
7.2 ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)
7.4 อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	3.63 (มาก)	4.04 (มาก)
7.5 ลักษณะการตกแต่งบริเวณรับรอง ที่ดูดี มีรสนิยม	3.28 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
7.6 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการในบริเวณรับรอง	3.48 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
7.7 เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย สวยงาม	2.70 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)
7.8 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)
7.9 โลโก้ (Logo) ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จดจำง่าย	3.06 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 54	หญิง N = 26
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.10 ระบบกฎอิเล็กทรอนิกส์ก่อนเข้าตึกของ เดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์	3.07 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.50	มาก	3.53	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.51	มาก	3.58	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	3.69	มาก	3.62	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.58	มาก	3.56	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.55	มาก	3.51	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.46	ปานกลาง	3.57	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.29	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์
 วิกานันท์ เรสตีเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
 ผลลัพธ์จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลลัพธ์	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 – 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์	3.03 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
1.2 ขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตี เดนซ์พอเหมาะพอดี	4.71 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
1.3 จำนวนห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์ มีให้บริการอย่างเพียงพอ	3.87 (มาก)	4.03 (มาก)	3.82 (มาก)
1.4 ห้องชุดให้เช่าที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์ มีหลากหลายรูปแบบ	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)
1.5 ความสะอาดของห้องชุดที่ท่านพัก	4.70 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
1.6 ลักษณะการตกแต่งห้องชุดที่มีความสวยงาม มี รสนิยม	3.65 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 – 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ที่วี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น	4.67 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
1.8 เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ มีเคเบิลทีวีเพื่อ การรับชม	3.92 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
1.9 การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ เพียงพอต่อการ ให้บริการ	2.73 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
1.10 การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	2.83 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
1.11 การให้บริการห้องอาหาร และ Minimart ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	2.13 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.24 (น้อย)
1.12 บริการซักอบรีด ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิ เดนซ์	3.20 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
1.13 บริเวณที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงได้ที่ เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	2.90 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 10,000 - 15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.71) ความสะอาดของห้องชุดที่ท่านพัก (ค่าเฉลี่ย 4.70) และ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็นทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 15,001 – 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.70) ความสะอาดของห้องชุดที่ท่านพัก (ค่าเฉลี่ย 4.67) และ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.59) ความสะอาดของห้องชุดที่ท่านพัก (ค่าเฉลี่ย 4.52) และ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุดที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 - 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าเช่ารายเดือน มีความเหมาะสม	3.65 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
2.2 ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า	3.29 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
2.3 ค่าเช่าของห้องชุดมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาลหรือไม่ปรับราคาลด	3.36 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)
2.4 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับราคาให้เลือก	4.73 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
2.5 ความสามารถในการชำระค่าห้องชุดด้วยบัตรเครดิต	3.15 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
2.6 ความเหมาะสมของราคาอาหารและสินค้าใน Minimart ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์	3.00 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
2.7 ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสตีเดนซ์	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 - 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.8 สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้	3.20 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
2.9 การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ	4.30 (มาก)	4.33 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 10,000 - 15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.73) การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 15,001 – 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.59) การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับลูกค้าที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.53) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีห้องชุดในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.41) และ ค่าเช่าของห้องชุดมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล หรือไม่ปรับราคาบ่อย (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 - 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ สะดวก ในการเดินทางมาพัก	4.06 (มาก)	3.73 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
3.2 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่ง ชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)
3.3 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ใกล้แหล่ง ท่องเที่ยวต่างๆ	2.93 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
3.4 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความสงบ มี ความเป็นส่วนตัว	4.63 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)
3.5 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีที่จอดรถที่ กว้างขวาง และเพียงพอ	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)
3.6 สถานที่ตั้งของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มี ความปลอดภัย	3.76 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
3.7 มีบริการจองห้องชุดได้หลายช่องทาง เช่น ทาง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	4.18 (มาก)	3.73 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามราคาเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 - 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.9 เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เปิดให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 10,000 - 15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.63) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.59) และมีบริการจองห้องชุดได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 15,001 - 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.79) เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.88) เดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ เดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามราคาเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ราคาเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 - 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสลิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้อง ชุด แผนที่ เป็นต้น	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)
4.2 การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ชิตตี้ไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น	4.03 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)
4.3 การโฆษณาในเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทน หรือ Agency เช่น Chiang Mai Properties เป็นต้น	3.17 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
4.4 การประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสลิ เดนซ์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	3.00 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)
4.5 การลดอัตราค่าห้องชุดร้อยละ 5 ของค่าเช่า ในกรณี สำรองห้องชุด ล่วงหน้า อย่างน้อย 3 เดือน	2.90 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 10,000 - 15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ชิตตี้ไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGAMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้องชุด แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ การโฆษณาในเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทน หรือ Agency เช่น Chiang Mai Properties เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 15,001 – 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ชิตตี้ไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGAMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้องชุด แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ การประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ เช่น ราคาห้องชุด รูปแบบห้องชุด แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ชิตตี้ไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGAMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ การประชาสัมพันธ์เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 - 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.23 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.70 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	4.43 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)
5.4 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.13 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)
5.5 พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี	3.10 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.94 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)
5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น ทักท้วงทันทีเมื่อลูกค้าลืมของไว้ในห้องชุด เป็นต้น	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 - 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.9 มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง	2.91 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)
5.10 พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยามารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.88 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
5.11 พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 10,000 - 15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 15,001 - 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 - 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 การจองห้องชุดผ่านทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ การติดต่อโดยตรงที่ เดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	2.87 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
6.2 การพักทนายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
6.3 ขั้นตอนการลงทะเบียนเช่าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	3.94 (มาก)
6.4 การชำระเงินไม่ต้องรอนาน	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
6.5 ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการ พร้อม เป็นต้น	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)
6.6 การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	4.05 (มาก)	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 - 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.7 การทำความสะอาดห้องชุดของแม่บ้านเมื่อแขกออกจากห้อง มีความสะอาด เป็นระเบียบ และรวดเร็ว	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
6.8 การคืนห้องชุดไม่ต้องรอนาน ในการตรวจสอบทรัพย์สิน ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์	3.03 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 10,000 - 15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 15,001 – 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ การทำความสะอาดและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความพร้อมของห้องชุดสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่มมีให้บริการพร้อม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องชุด ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ถ่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 - 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ ที่มองเห็นได้ชัดเจน	2.20 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.41 (น้อย)
7.2 ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์	4.27 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวมของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	3.82 (มาก)
7.4 อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)
7.5 ลักษณะการตกแต่งบริเวณรับรอง ที่ดูดี มีรสนิยม	3.50 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
7.6 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการในบริเวณรับรอง	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
7.7 เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย สวยงาม	2.73 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)
7.8 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)	4.24 (มาก)

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ		
	10,000 - 15,000 บาท N = 30	15,001 - 20,000 บาท N = 33	มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป N = 17
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.9 โลโก้ (Logo) ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จดจำง่าย	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
7.10 ระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ก่อนเข้าตึกของ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์	3.23 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 10,000 - 15,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 15,001 – 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ					
	10,000 - 15,000 บาท		15,001 – 20,000 บาท		มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.54	มาก	3.49	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง
ปัจจัยด้านราคา	3.61	มาก	3.56	มาก	3.44	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสถานที่	3.81	มาก	3.70	มาก	3.49	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.39	ปานกลาง	3.65	มาก	3.69	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.71	มาก	3.48	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.59	มาก	3.49	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.36	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 10,000 - 15,000 บาทสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา 15,001 – 20,000 บาทสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เช่าห้องชุดราคา มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ