

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่



บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2558

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2558

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพดส จังหวัดเชียงใหม่

องค์อร วัฒนานิกร

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา


..... ประธานกรรมการ
(ดร.ศันสนา สิริตาม)

.....


.....
(รองศาสตราจารย์อรรชร มณีสงฆ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อรรชร มณีสงฆ์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.นฤนาถ สราภัยวานิช)

26 พฤษภาคม 2558

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ อรรถ มณีสงฆ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ และดร.คันสนา สิริตาม ประธานกรรมการ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำในการค้นคว้าแบบอิสระ ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง จนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.นฤนาถ ศรีภักษ์วานิช ที่กรุณาเข้าร่วมเป็นกรรมการสอบ การค้นคว้าแบบอิสระและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงคณาจารย์ ผู้ร่วมสอนทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาองค์ความรู้ต่างๆ จนผู้ศึกษาสามารถนำวิชาความรู้ที่ได้ศึกษามาประกอบการจัดทำรายงานการค้นคว้าแบบอิสระนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ รุ่น 11 ทุกคนที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือในด้านต่างๆ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือประสานงานด้วยดีตลอดมา และเป็นกำลังใจในการศึกษาตลอดมา จนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

องค์อร วัฒนานิก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวองค์อร วัฒนานิก

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ อรรถ มณีสงฆ์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
ประชากร ได้แก่ ลูกค้าที่เป็นนักศึกษาของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 95 คน นำข้อมูลมา
วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และอนุมาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผล
การศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 23 – 25 ปี กำลังศึกษา ใน
คณะของกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรม
ศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะวิจิตรศิลป์ คณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์
คณะการสื่อสารมวลชน คณะรัฐศาสตร์และ รัฐศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 รายได้เฉลี่ยต่อ
เดือน (ไม่รวมค่าเช่าห้อง) 4,001 – 5,000 บาท ระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน จำนวนสมาชิกใน
ห้องพัก 2 – 3 คน ราคาเช่าห้องพักที่ใช้บริการ 2,001 – 3,500 บาท ลักษณะห้องพักที่เช่า ห้องแอร์
พร้อมเครื่องใช้ไฟฟ้า บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่
มากที่สุด คือ ตนเอง และแหล่งข้อมูลในการรู้จัก เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ คือ รู้จักด้วยตนเอง

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส
จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้า
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัย
ด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยส่วนประสม

การตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส ด้านบุคลากร คือ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ ด้านราคา คือ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า และด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Services Marketing Mix of K.T. Place, Chiang Mai Province

Author Miss Ong-on Wattananikorn

Degree Master of Business Administration

Advisor Associate Professor Orachorn Maneesong

ABSTRACT

This study aimed to examine customer satisfaction towards services marketing mix of K.T. Place, Chiang Mai province. Questionnaires were used as the tool to collect data from population of 95 student customers of K.T. Place as the studied population. Data obtained were analyzed by the use of descriptive statistics and inference, including frequency, percentage and mean. Summary of the study was presented as follows.

The findings revealed that most respondents were male in the age of 23-25 years old. They were studying in areas of Humanities and Social Sciences. They were from the Faculty of Humanities, Faculty of Architecture, Faculty of Education, Faculty of Social Sciences, Faculty of Fine Arts, Faculty of Business Administration, Faculty of Economics, Faculty of Mass Communication, Faculty of Political Sciences and Public Administration and Faculty of Law. They were the 3rd year students and got monthly allowance (excluding room rental allowance) at the amount of 4,001 – 5,000 Baht. They had stayed there for over 6 months. Number of person sharing the room with them was 2 – 3 persons and the room rate was 2,001 – 3,500 Baht. They rented an air-conditioning room equipped with electric appliances. Person influencing their decision to rent a room at K.T. Place, Chiang Mai province the most was the respondents themselves. Source of information where they learned about K.T. Place, Chiang Mai province from was also referred to the respondents themselves.

The results of the study on level of customer satisfaction towards services marketing mix of K.T. Place, Chiang Mai province presented hereafter. The customers ranked their satisfaction at high level towards the marketing mix factors namely place, product, people and physical evidence and presentation. In the meanwhile, the customers ranked their satisfaction at moderate level towards the marketing mix factors namely service process, price and promotion, respectively. Hereafter were shown the sub-factors that were ranked at the highest level of satisfaction. In place factor, the highest level of satisfaction was the convenient location of T.K. Place for transportation. In product factor, the highest level of satisfaction was the fame and being well-known of K.T. Place. In people factor, the highest level of satisfaction was the staff who provided services to all customers equally. In physical evidence and presentation factor, the highest level of satisfaction was the sign of K.T. Place was prominent for eye-catching. In service process, the highest level of satisfaction was the invoice system. In price factor, the highest level of satisfaction was the deposit of damage insurance, costing at the same amount of room rental rate for a month. In promotion factor, the highest level of satisfaction was the establishment of good relation between K.T. Place and its residents through activities.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	8
3.2 วิธีการศึกษา	9
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	10
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	10
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	11
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด บริการของ เค.ที. เฟลส จังหวัดเชียงใหม่	19
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ)	
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เก.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ สาขาที่กำลังศึกษา และระดับชั้นปี	38
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	98
5.2 อภิปรายผล	115
5.3 ข้อค้นพบ	118
5.4 ข้อเสนอแนะ	140
บรรณานุกรม	147
ภาคผนวก	149
ประวัติผู้เขียน	160

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	11
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา	13
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี	14
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ไม่รวมค่าเช่าห้อง)	14
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย	15
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในห้องพัก (รวมตัวท่านด้วย)	15
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องพักที่ใช้บริการ	16
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะห้องพักที่เช่า	16
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด	17
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการรู้จัก เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่	18
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	19
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	24
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	26
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร	28
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	30
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	32
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่	34
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้าต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่	35
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	38
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	41
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	43
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	47
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	49
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	51
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด บริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	53
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา	55
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา	58
ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา	61
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา	64
ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา	66
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา	69
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาที่ กำลังศึกษา	72
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด บริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระดับชั้นปี	77
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับชั้นปี	80
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับชั้นปี	83
ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับชั้นปี	86
ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับชั้นปี	88
ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับชั้นปี	90
ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับชั้น ปี	93
ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด บริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปี	96
ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่	118
ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่	120
ตารางที่ 5.3 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	122

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 5.4	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	124
ตารางที่ 5.5	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่กำลัง ศึกษา	127
ตารางที่ 5.6	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่กำลัง ศึกษา	130
ตารางที่ 5.7	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปี	133
ตารางที่ 5.8	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปี	136

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่มีความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ การศึกษา และสังคมเป็นอย่างมาก สืบเนื่องจากธุรกิจที่ส่งเสริมให้เกิดการเจริญเติบโต เช่น ธุรกิจภาคการท่องเที่ยว ภาคอสังหาริมทรัพย์ และภาคการศึกษา จึงส่งผลให้เกิดการย้ายถิ่นที่อยู่อาศัยมายังจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน จากสถิติจำนวนประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2554 เท่ากับ 1,646,144 คน ในปี 2555 เท่ากับ 1,655,642 คน และ ในปี 2556 เท่ากับ 1,666,888 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556) ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดเพิ่มขึ้นนี้ คือ เพื่อต้องการเข้ามาศึกษาหาความรู้ตามสถาบันต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่ ถือเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของภาคเหนือตอนบน โดยมีสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนตั้งอยู่หลากหลายสถาบัน อาทิ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ มหาวิทยาลัยพายัพ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้เกิดความต้องการด้านที่พักอาศัยของประชากร ในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย ซึ่งมีแนวโน้มที่มากขึ้นเช่นกัน

ปัจจุบันมีหอพัก อพาร์ตเมนต์ ห้างเช่าเกิดขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก จากสถิติในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีที่พักอาศัยที่เปิดให้บริการเป็นหอพักให้เช่าและจดทะเบียนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อยู่เป็นจำนวนทั้งสิ้น 993 แห่ง (สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดเชียงใหม่, 2555) โดยในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นพื้นที่เดียวกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันการศึกษาของภาครัฐที่มีชื่อเสียง ในปี พ.ศ. 2555 มีจำนวนหอพักที่ทำการจดทะเบียนและชำระภาษีโรงเรือนแล้วทั้งสิ้น 250 แห่ง โดยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของหอพักในปี 2552 ซึ่งมีจำนวน 219 แห่ง (สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดเชียงใหม่, 2555) เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 14 โดยมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องด้วยปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดธุรกิจนี้ก็คือ จำนวนนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้นของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นพื้นที่ใกล้เคียง โดยจากสถิติการรับนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพิ่มจาก 6,001 คน ในปี พ.ศ. 2555 เป็น 6,568 คนในปี พ.ศ. 2556 และ เป็น 7,099 คนในปี พ.ศ. 2556 หรือคิดเป็นร้อยละเทียบกับปี 2555 โดยปี 2556 เพิ่มขึ้น

ร้อยละ 9.44 และ ปี 2557 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 16.72 โดยมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี (สำนักงานสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2557) ส่วนหนึ่งเป็นผู้ที่ไม่ได้มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งนักศึกษาเหล่านี้ย่อมต้องการที่พักอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ นักศึกษาเหล่านี้จะเลือกเช่าห้องพักที่ใกล้กับสถานศึกษาของตนเพื่อความสะดวกในการเดินทาง ประกอบกับจำนวนห้องพักภายในมหาวิทยาลัยที่ไม่เพียงพอ นักศึกษาส่วนที่เหลือจึงต้องเลือกอาศัยอยู่ด้านนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในรูปแบบห้องแบ่งให้เช่า บ้านเช่า หอพักรายเดือน และอาคารชุด (โสภา วัฒนานิก, 2557: สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุนี้เองทำให้เขตพื้นที่ที่ใกล้กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่กลายเป็นทำเลของธุรกิจห้องพักที่น่าสนใจของนักลงทุน จากการเพิ่มขึ้นของธุรกิจห้องพักที่มีมากขึ้นทำให้ธุรกิจห้องพักมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น และยังเป็น การสร้างทางเลือกให้กับผู้บริโภคมากขึ้นเช่นกัน เพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ ธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับห้องพักของตนเอง เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ทั้งทางด้านคุณภาพห้องพัก เช่น การใช้วัสดุก่อสร้างที่มีคุณภาพ การออกแบบห้องพัก รวมถึงห้องพักให้น่าอยู่ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ความสะดวกสบาย และระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้แล้วยังต้องสร้างความแตกต่างทางด้าน การตั้งราคาที่จูงใจ การจัดการส่งเสริมการขาย การโฆษณาโดยใช้ป้ายที่สื่อให้เห็นถึงความแตกต่างและโดดเด่นของห้องพัก เป็นต้น อีกทั้งแต่ละธุรกิจยังต้องสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ โดยการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งอยู่เสมอ และเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่คุณค่าได้คาดหวังไว้ให้ได้ เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าให้ใช้บริการกับธุรกิจของตนอย่างต่อเนื่องมากที่สุด และนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน (โสภา วัฒนานิก, 2557: สัมภาษณ์)

เค.ที. เพลส เป็นสถานประกอบการประเภทธุรกิจห้องพัก ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 27 ซอย 3 ถนนห้วยแก้ว อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200 เริ่มเปิดดำเนินการในปี 2547 โดยเริ่มให้บริการห้องพัก จำนวน 60 ห้อง และมีการก่อสร้างเพิ่มเติมอีกจำนวน 60 ห้อง ในปี 2554 รวมทั้งหมด 120 ห้อง โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้อง ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ครบชุด ทีวี ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น มีการบริการด้านการรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ระบบกล้องวงจรปิด ระบบคีย์การ์ด อีกทั้งยังให้บริการทางด้านความสะดวกในการพักอาศัย โดยการจัดให้มีพนักงานให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจุบันมีจำนวนผู้พักอาศัยจำนวน 105 ห้อง โดยแบ่งเป็นนักศึกษา 95 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 90.5 และชาวต่างชาติ 10 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 9.5 (เค.ที. เพลส, 2557) จากสถานการณ์การแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจห้องพัก ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่งผลให้ปลายปี 2556 เค.ที. เพลส มีจำนวนห้องว่างมากถึงร้อยละ 12.5 และช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม 2557 มีลูกค้าขอคืนห้องพักเฉลี่ย 4-6 ห้องต่อเดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.3-5.0 ดังนั้นผู้บริหารจึงอาจต้องปรับกลยุทธ์ของธุรกิจ

อย่างเร่งด่วน เพื่อรักษาลูกค้าเดิมให้อยู่กับองค์กรต่อไป และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำมาปรับปรุง พัฒนาและนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนการตลาดของธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ อย่างสูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และ กลยุทธ์การตลาดของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดี ความพอใจและประทับใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง นักศึกษาชาวไทยที่พักอาศัยอยู่ในเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ เป็นระยะเวลา มากกว่า 30 วัน ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 95 ราย ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 (รายงานข้อมูลบัญชีลูกค้าเช่าห้องพัก ของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่, 2557)

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

เค.ที. เพลส หมายถึง สถานประกอบการประเภทธุรกิจห้องพักให้เช่า ตั้งอยู่เลขที่ 27 ซอย 3 ถนนห้วยแก้ว อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัด เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎี แนวคิด และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งเนื้อหาในบทนี้ ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)
2. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix)
3. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

โพลเวลล์ (Powell, 1983) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า ความสุขจะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง จนเกิดความสมดุล เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้น ความพึงพอใจ คือสภาพอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

วอลแมน (Wolman, 1973) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือ แรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ลูกค้า แสดงออกถึงความยินดี ความพอใจและประทับใจ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัด เชียงใหม่

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ได้อ้างถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix) ของ Philip Kotler ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะมีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7 Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อม ในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้าซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่า และคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางการนำเสนอบริการ (Channels)

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาหัวข้อความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

ธิติภรณ์ อินมุตโต (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีในการใช้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่พักอาศัยในห้องพัก จำนวน 244 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มี การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านราคา ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ วิธีการชำระเงิน ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านช่องทางจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่าเลที่ตั้งของห้องพักใกล้กับสถานศึกษา/ ที่ทำงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การแต่งกายของบุคลากรห้องพัก ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านกระบวนการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย และลูกค้ามีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การออกแบบและความสวยงามของอาคารห้องพัก

สุกัญญา ประยูรศร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน โดยการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่พักในหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 363 คน เลือกตัวอย่างจากนักศึกษาที่พักในแต่ละอาคารแบบโควต้า และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือเรื่องความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่งานห้องพัก การทำความสะอาดของแม่บ้าน และ ความใกล้ชิดของห้องพักกับอาคารเรียน ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง

พอใจในระดับน้อย คือเรื่องห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ อินเทอร์เน็ต ชนิดของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้ และสภาพของตู้เสื้อผ้าจากการศึกษาจำแนกตามหอพัก จำแนกตามเพศ และจำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหอพัก ทุกเพศ และทุกระดับชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือเรื่องห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ นอกจากนี้ปัญหาที่พบมากที่สุดคือสิ่งของชำรุด

รวิภา วงศ์บุศยรัตน์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา ของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่พักในหอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในปี การศึกษา 2547 จำนวน 305 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษา และการคิดค่าไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาเอง และด้านสถานที่ มีความพึงพอใจต่อเวลาเปิด-ปิด หอพัก และทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียนมากที่สุด ด้านบุคคล มีความพึงพอใจต่ออาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส การแต่งกายของอาจารย์เจ้าหน้าที่ความพร้อมที่จะให้บริการตลอดจนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ สำหรับปัจจัยที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ของหอพักและการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับข้อเสนอแนะมีดังนี้ คือ เกือบทั้งหมดของนักศึกษาต้องการให้มีบริการระบบทำน้ำอุ่นในห้อง อาบน้ำ มีโทรศัพท์ในห้องพัก ต้องการเฟอร์นิเจอร์เพิ่มเติม คือ ชั้นวางหนังสือ พูกที่นอน และราวตาก ผ้า รวมถึงต้องการร้านขายของชำ มินิมาร์ท ร้านอาหาร และบริการถ่ายเอกสารภายในหอพัก สำหรับปัญหาในการพักอาศัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการขโมยสิ่งของในหอพัก ส่วนปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีนักศึกษาส่งเสียงดังในหอพัก นักศึกษาดื่มเหล้าหรือของมีเมาในหอพัก ระบบการรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ ที่จอดรถไม่สะดวกและเพียงพออุปกรณ์และอำนวยความสะดวกในหอพัก อยู่ในสภาพเก่าชำรุด

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัด เชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
 - 1.1. ขอบเขตเนื้อหา
 - 1.2. ขอบเขตประชากร และขนาดประชากร
2. วิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
 - 2.2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา
3. สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาจะเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งศึกษาตามกรอบแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าและส่วนประสมทางการตลาดบริการ อันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

3.1.2 ขอบเขตประชากร และขนาดประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนลูกค้าที่เป็นนักศึกษาชาวไทยที่พักอาศัยอยู่ใน เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่า 30 วัน ซึ่งมีขนาดประชากรทั้งหมดจำนวน 95 ราย โดยรวบรวมจากรายชื่อลูกค้าของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 (รายงานข้อมูลบัญชีลูกค้าเช่าห้องพัก ของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่, 2557)

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามลูกค้าของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 95 ราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย เอกสารอ้างอิงต่างๆ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการและเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ คณะ ระดับชั้นปี จำนวนสมาชิกในห้องพัก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะ

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย พร้อมกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายแต่
ละระดับ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>จัดอยู่ในระดับ</u>
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์
โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ เค.ที. เพลส จังหวัด

เชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 11 เดือน โดยทำการศึกษาดังแต่เดือนเมษายน พ.ศ.
2557 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง เดือน
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัด เชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ สาขาที่กำลังศึกษา และ ระดับชั้นปี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	56	58.90
หญิง	39	41.10
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.90 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 41.10

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
17 - 19 ปี	21	22.10
20 – 22 ปี	27	28.40
23 – 25 ปี	30	31.60
มากกว่า 25 ปี	17	17.90
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 23 – 25 ปี ร้อยละ 31.60 รองลงมาคือ อายุ 20 – 22 ปี ร้อยละ 28.40 อายุ 17 - 19 ปี ร้อยละ 22.10 และ อายุมากกว่า 25 ปี ร้อยละ 17.90 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

สาขาที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี	27	28.40
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์	17	17.90
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะจิตรศิลป์ คณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะการสื่อสารมวลชน คณะรัฐศาสตร์และ รัฐศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์	51	53.70
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สาขาที่กำลังศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะจิตรศิลป์ คณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะการสื่อสารมวลชน คณะรัฐศาสตร์และ รัฐศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 53.70 รองลงมาคือ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ร้อยละ 28.40 และ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ ร้อยละ 17.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี

ระดับชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	25	26.30
ชั้นปีที่ 2	20	21.10
ชั้นปีที่ 3	35	36.80
ชั้นปีที่ 4	12	12.60
ชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป	3	3.20
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับชั้นปี ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 36.80 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 26.30 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 21.10 ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 12.60 และชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป ร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ไม่รวมค่าเช่าห้อง)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ไม่รวมค่าเช่าห้อง)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3,000 บาท	3	3.20
3,001 – 4,000 บาท	31	32.60
4,001 – 5,000 บาท	38	40.00
5,000 บาทขึ้นไป	23	24.20
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ไม่รวมค่าเช่าห้อง) ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 4,001 – 5,000 บาท ร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ 3,001 – 4,000 บาท ร้อยละ 32.60 5,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 24.20 และไม่เกิน 3,000 บาท ร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย

ระยะเวลาอยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 4 เดือน	14	14.70
4 – 6 เดือน	36	37.90
มากกว่า 6 เดือน	45	47.40
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระยะเวลาอยู่อาศัย ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มากกว่า 6 เดือน ร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ 4 – 6 เดือน ร้อยละ 37.90 และน้อยกว่า 4 เดือน ร้อยละ 14.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในห้องพัก (รวมตนเองด้วย)

จำนวนสมาชิกในห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
พักคนเดียว	28	29.50
2 – 3 คน	66	69.50
4 – 5 คน	1	1.10
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า จำนวนสมาชิกในห้องพัก ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 2 – 3 คน ร้อยละ 69.50 รองลงมาคือ พักคนเดียว ร้อยละ 29.50 และ 4 – 5 คน ร้อยละ 1.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องพักที่ใช้บริการ

ราคาค่าเช่าห้องพักที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 2,000 บาท	11	11.60
2,001 – 3,500 บาท	52	54.70
3,501 – 5,000 บาท	28	29.50
5,000 บาทขึ้นไป	4	4.20
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ราคาค่าเช่าห้องพักที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 2,001 – 3,500 บาท ร้อยละ 54.70 รองลงมาคือ 3,501 – 5,000 บาท ร้อยละ 29.50 ไม่เกิน 2,000 บาท ร้อยละ 11.60 และ 5,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะห้องพักที่เช่า

ลักษณะห้องพักที่เช่า	จำนวน	ร้อยละ
ห้องพัคตม	12	12.60
ห้องแอร์	38	40.00
ห้องแอร์ พร้อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	45	47.40
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ลักษณะห้องพักที่เช่า ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ห้องแอร์ พร้อมเครื่องใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ ห้องแอร์ ร้อยละ 40.00 และ ห้องพัคตม ร้อยละ 12.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน	20	21.10
แฟน	16	16.80
พ่อแม่ หรือ ผู้ปกครอง	20	21.10
ญาติ พี่น้อง	5	5.30
ตัวท่านเอง	31	32.60
อื่นๆ	3	3.20
รวม	95	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ พนักงานของหอพัก (2 คน) และ ไม่ระบุ (1 คน)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ตัวท่านเอง ร้อยละ 32.60 รองลงมา คือ เพื่อน และ พ่อแม่ หรือ ผู้ปกครอง เท่ากัน ร้อยละ 21.10 แฟน ร้อยละ 16.80 ญาติ พี่น้อง ร้อยละ 5.30 และ อื่นๆ ร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการรู้จัก เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่

แหล่งข้อมูลในการรู้จัก เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
รู้ด้วยตนเอง ศึกษาจาก Search engine เช่น กูเกิล ขับรถมาหาด้วยตนเอง	38	40.00
เว็บไซต์	33	34.70
เพื่อน	28	29.50
ป้ายโฆษณา	18	18.90
มีบุคคลในครอบครัวแนะนำ	7	7.40
แผ่นพับ และสิ่งพิมพ์	3	3.20
อื่นๆ	5	5.30
รวม	95	100.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 95 ราย

อื่นๆ ได้แก่ รู้จักกับเจ้าของหอพัก (3 คน) และ ไม่ระบุ (2 คน)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า แหล่งข้อมูลในการรู้จัก เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ รู้ด้วยตนเอง ศึกษาจาก Search engine เช่น กูเกิล ขับรถมาหาด้วยตนเอง ร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ เว็บไซต์ ร้อยละ 34.70 เพื่อน ร้อยละ 29.50 ป้ายโฆษณา ร้อยละ 18.90 มีบุคคลในครอบครัวแนะนำ ร้อยละ 7.40 อื่นๆ ร้อยละ 5.30 และ แผ่นพับ และสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ เค.ที. เพลส	69 (72.60)	17 (17.90)	6 (6.30)	3 (3.20)	0 (0.00)	4.61 (มากที่สุด)	1
1.2 ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี	74 (77.90)	12 (12.60)	3 (3.20)	4 (4.20)	2 (2.10)	4.60 (มากที่สุด)	2
1.3 จำนวนห้องพักที่เค.ที. เพลส มีให้บริการอย่างเพียงพอ	8 (8.40)	11 (11.60)	60 (63.20)	8 (8.40)	8 (8.40)	3.03 (ปานกลาง)	9
1.4 ห้องพักให้เช่าที่เค.ที. เพลส มีหลากหลายรูปแบบ เช่น ห้องพัคคม ห้องแอร์ และ ห้องแอร์ พร้อม เครื่องใช้ไฟฟ้า	24 (25.30)	47 (49.50)	14 (14.70)	10 (10.50)	0.00 (0.00)	3.89 (มาก)	4
1.5 ความสะอาดของห้องพักที่ ท่านพัก	22 (23.20)	38 (40.00)	22 (23.20)	9 (9.50)	4 (4.20)	3.68 (มาก)	5
1.6 ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่ มีความสวยงาม	70 (73.70)	14 (14.70)	6 (6.30)	4 (4.20)	1 (1.10)	4.56 (มากที่สุด)	3

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่เค.ที. เพลส มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทิว วัสดุผ้า โตะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น	14 (14.70)	18 (18.90)	48 (50.50)	10 (10.50)	5 (5.30)	3.27 (ปานกลาง)	7
1.8 เค.ที. เพลส มีเคเบิลทีวีเพื่อการรับชม	8 (8.40)	13 (13.70)	61 (64.20)	10 (10.50)	3 (3.20)	3.14 (ปานกลาง)	8
1.9 การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการให้บริการ	9 (9.50)	11 (11.60)	45 (47.40)	16 (16.80)	14 (14.70)	2.84 (ปานกลาง)	10
1.10 การให้บริการฟิตเนส หรือ บริเวณเพื่อการออกกำลังกายของเค.ที. เพลส	1 (1.10)	4 (4.20)	12 (12.60)	66 (69.50)	12 (12.60)	2.12 (น้อย)	12
1.11 บริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะ และสะอาด	20 (21.10)	39 (41.10)	17 (17.90)	10 (10.50)	9 (9.50)	3.54 (มาก)	6
1.12 บริเวณที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงได้ที่ เค.ที. เพลส	5 (5.30)	11 (11.60)	46 (48.40)	24 (25.30)	9 (9.50)	2.78 (ปานกลาง)	11
ค่าเฉลี่ยรวม						3.50 (มาก)	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

โดยความพึงพอใจต่อย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 4.61) ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.56) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ห้องพักให้เช่าที่เค.ที. เพลส มีหลากหลายรูปแบบ เช่น ห้องพัคลม ห้องแอร์ และ ห้องแอร์ พร้อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) ความสะอาดของห้องพักที่ท่านพัก (ค่าเฉลี่ย 3.68) และบริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะ และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่เค.ที. เพลส มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.27) เค.ที. เพลส มีเคเบิลทีวีเพื่อการรับชม (ค่าเฉลี่ย 3.14) จำนวนห้องพักที่เค.ที. เพลส มีให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.03) การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.84) และบริเวณที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงได้ที่เค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 2.78) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ การให้บริการพิตเนต หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 2.12)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที.เพลส มีความเหมาะสม	0 (0.00)	5 (5.30)	9 (9.50)	73 (76.80)	8 (8.40)	2.12 (น้อย)	9
2.2 ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า	29 (30.50)	54 (56.80)	5 (5.30)	7 (7.40)	0 (0.00)	4.11 (มาก)	1
2.3 ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ของเค.ที.เพลส มีความเหมาะสม	16 (16.80)	43 (45.30)	16 (16.80)	10 (10.50)	10 (10.50)	3.47 (มาก)	4
2.4 เค.ที.เพลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก	25 (26.30)	47 (49.50)	12 (12.60)	11 (11.60)	0 (0.00)	3.91 (มาก)	2
2.5 ความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที.เพลส	17 (17.90)	52 (54.70)	12 (12.60)	9 (9.50)	5 (5.30)	3.71 (มาก)	3
2.6 ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของ เค.ที. เพลส	8 (8.4)	14 (14.70)	57 (60.00)	14 (14.70)	2 (2.10)	3.13 (ปานกลาง)	5
2.7 สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสด หรือ บิลค่าไฟฟ้า เป็นต้น	7 (7.40)	14 (14.70)	52 (54.70)	14 (14.70)	8 (8.40)	2.98 (ปานกลาง)	6
2.8 การลดอัตราค่าเช่าห้องพักสำหรับนักศึกษาที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือนหรือกลับมาพักซ้ำ	5 (5.3)	8 (8.4)	58 (61.10)	17 (17.90)	7 (7.40)	2.86 (ปานกลาง)	7

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.9 มีการยืดหยุ่นให้ชำระค่าเช่า ภายหลังได้ เช่น พักเดือนนี้ จ่ายค่าเช่าเดือนหน้า	1 (1.10)	6 (6.30)	16 (16.80)	63 (66.30)	9 (9.50)	2.23 (น้อย)	8
ค่าเฉลี่ยรวม						3.17 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (ค่าเฉลี่ย 4.11) เค.ที. เพลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.71) และค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ของเค.ที. เพลส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของ เค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.13) สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสด หรือ บิลค่าไฟฟ้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.98) และการลดอัตราค่าเช่าห้องพักสำหรับนักศึกษาที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ มีการยืดหยุ่นให้ชำระค่าเช่าภายหลังได้ เช่น พักเดือนนี้ จ่ายค่าเช่าเดือนหน้า (ค่าเฉลี่ย 2.23) และมีค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.12) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1 ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวก ในการเดินทางมาพัก	75 (78.90)	11 (11.60)	5 (5.30)	2 (2.10)	2 (2.10)	4.63 (มากที่สุด)	1
3.2 เค.ที. เพลส อยู่ใกล้แหล่ง ชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	14 (14.70)	50 (52.60)	16 (16.80)	15 (15.80)	0 (0.00)	3.66 (มาก)	3
3.3 เค.ที. เพลส ใกล้ สถานับการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	67 (70.5)	18 (18.90)	7 (7.40)	3 (3.20)	0 (0.00)	4.57 (มากที่สุด)	2
3.4 เค.ที. เพลส มีความสงบ มี ความเป็นส่วนตัว	19 (20.00)	44 (46.30)	14 (14.70)	11 (11.60)	7 (7.40)	3.60 (มาก)	6
3.5 เค.ที. เพลส มีที่จอดรถที่ กว้างขวาง และเพียงพอ	8 (8.4)	11 (11.60)	63 (66.30)	6 (6.30)	7 (7.40)	3.07 (ปานกลาง)	7
3.6 สถานที่ตั้งของเค.ที. เพลส มี ความปลอดภัย	15 (15.80)	47 (49.50)	17 (17.90)	16 (16.80)	0.00 (0.00)	3.64 (มาก)	4
3.7 มีช่องทางการติดต่อ เค.ที. เพลส ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	6 (6.30)	11 (11.60)	48 (50.50)	20 (21.10)	10 (10.05)	2.82 (ปานกลาง)	8
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการ ให้ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการตัดสินใจ	5 (5.30)	3 (3.20)	19 (20.00)	57 (60.00)	11 (11.60)	2.31 (น้อย)	9

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ต่อ)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.9 เค.ที. เพลส เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	19 (20.00)	49 (51.60)	8 (8.40)	10 (10.50)	9 (9.50)	3.62 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.55 (มาก)	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.55)

โดยความพึงพอใจต่อย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ เค.ที. เพลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เค.ที. เพลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.66) สถานที่ตั้งของเค.ที. เพลส มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.64) เค.ที. เพลส เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ เค.ที. เพลส มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เค.ที. เพลส มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.07) และมีช่องทางการติดต่อ เค.ที. เพลส ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 2.31)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เค.ที. เพลส เช่น ราคาห้องพักรูป แบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น	10 (10.50)	14 (14.70)	46 (48.40)	11 (11.60)	14 (14.70)	2.95 (ปานกลาง)	4
4.2 ป้ายโปสเตอร์โฆษณาห้องพัก	19 (20.00)	41 (43.20)	11 (11.60)	12 (12.60)	12 (12.60)	3.45 (มาก)	2
4.3 การประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลสผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	13 (13.70)	15 (15.80)	52 (54.70)	10 (10.50)	5 (5.30)	3.22 (ปานกลาง)	3
4.4 รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ	0 (0.00)	7 (7.40)	5 (5.30)	75 (78.90)	8 (8.40)	2.12 (น้อย)	5
4.5 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน	16 (16.80)	51 (53.7)	21 (22.10)	7 (7.4)	0 (0.00)	3.80 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.11 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11)

โดยความพึงพอใจต่อบริการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ ป้ายโปสเตอร์โฆษณาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น

(ค่าเฉลี่ย 3.22) และ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เค.ที. เฟลส เช่น ราคาห้องพักรูปแบบห้องพัก
แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.95) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ
รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.12)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1 พนักงานของหอพักมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3 (3.20)	18 (18.90)	53 (55.80)	13 (13.70)	8 (8.40)	2.95 (ปานกลาง)	6
5.2 พนักงานของหอพัก พูดยาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	20 (21.10)	50 (52.60)	15 (15.80)	4 (4.20)	6 (6.30)	3.78 (มาก)	3
5.3 พนักงานของหอพัก ให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	11 (11.60)	12 (12.60)	44 (46.30)	17 (17.90)	11 (11.60)	2.95 (ปานกลาง)	7
5.4 พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	24 (25.30)	45 (47.40)	20 (21.10)	6 (6.30)	0 (0.00)	3.92 (มาก)	2
5.5 พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	32 (33.70)	40 (42.10)	11 (11.60)	12 (12.60)	0 (0.00)	3.97 (มาก)	1
5.6 มีพนักงานของหอพัก ให้บริการ 24 ชั่วโมง	8 (8.40)	12 (12.60)	61 (64.20)	8 (8.40)	6 (6.30)	3.08 (ปานกลาง)	5
5.7 พนักงานของหอพัก รักษาความปลอดภัยดี มีกิริยามารยาทดี มีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	21 (22.10)	47 (49.50)	12 (12.60)	7 (7.40)	8 (8.40)	3.69 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.48 (มาก)	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ใน ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.48)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานของหอพัก พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ พนักงานของหอพัก รักษาความปลอดภัย มีกิริยามารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานของหอพัก ให้บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.08) พนักงานของหอพักมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และ พนักงานของหอพักให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.95) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.17 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 ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว	6 (6.3)	10 (10.50)	56 (58.90)	16 (16.80)	7 (7.40)	2.92 (ปานกลาง)	5
6.2 ระบบการออกใบแจ้งหนี้	23 (24.20)	53 (55.80)	14 (14.70)	5 (5.30)	0 (0.00)	3.99 (มาก)	1
6.3 ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของหอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมายหรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	2 (2.10)	2 (2.10)	22 (23.20)	64 (67.40)	5 (5.30)	2.28 (น้อย)	8
6.4 การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า โทรศัพท์ เป็นต้น)	14 (14.70)	47 (49.50)	20 (21.10)	13 (13.70)	1 (1.10)	3.63 (มาก)	3
6.5 ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว	30 (31.60)	33 (34.70)	11 (11.60)	10 (10.50)	11 (11.60)	3.64 (มาก)	2
6.6 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้พักอาศัย มีความสะดวกและรวดเร็ว	8 (8.40)	14 (14.70)	48 (50.50)	12 (12.60)	13 (13.70)	2.92 (ปานกลาง)	6
6.7 ระบบการกำจัดขยะ มีการเก็บไปทิ้งสม่ำเสมอ	2 (2.10)	18 (18.90)	48 (50.50)	18 (18.90)	9 (9.50)	2.85 (ปานกลาง)	7

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.8 ระบบการป้องกันอัคคีภัย/ ทางออกฉุกเฉินของหอพัก มี สัญญาณไฟแจ้งอย่างชัดเจน	14 (14.70)	17 (17.90)	55 (57.90)	8 (8.40)	1 (1.10)	3.37 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.20 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20)

โดยความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ระยะเวลาระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.64) การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของหอพัก มีสัญญาณไฟแจ้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.37) ขึ้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว และการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้พักอาศัย มีความสะดวกและรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.92) และระบบการกำจัดขยะ มีการเก็บไปทิ้งสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของหอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.28)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7.1 ป้ายชื่อ เค.ที. เฟลส ที่มองเห็น ได้ชัดเจน	44 (46.30)	41 (43.20)	6 (6.30)	4 (4.20)	0 (0.00)	4.32 (มากที่สุด)	1
7.2 ความสะอาดภายในอาคารของเค.ที. เฟลส	25 (26.30)	35 (36.80)	16 (16.80)	8 (8.40)	11 (11.60)	3.58 (มาก)	4
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวมของเค.ที. เฟลส	18 (18.90)	41 (43.20)	19 (20.00)	13 (13.70)	4 (4.20)	3.59 (มาก)	3
7.4 การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก	14 (14.70)	56 (58.90)	14 (14.70)	11 (11.60)	0 (0.00)	3.77 (มาก)	2
7.5 สีภายในห้องพัก มีความสวยงาม ดูสบายตา	17 (17.90)	43 (45.30)	14 (14.70)	8 (8.40)	13 (13.70)	3.45 (มาก)	7
7.6 เครื่องแบบของพนักงานเรียบริ้อย สวยงาม	7 (7.40)	16 (16.80)	57 (60.00)	11 (11.60)	4 (4.20)	3.12 (ปานกลาง)	8
7.7 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	23 (24.20)	35 (36.80)	19 (20.00)	10 (10.50)	8 (8.40)	3.58 (มาก)	5
7.8 สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณสวน ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม	7 (7.40)	16 (16.80)	48 (50.50)	13 (13.70)	11 (11.60)	2.95 (ปานกลาง)	9

ตารางที่ 4.18 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)		
7.9 โลโก้ (Logo) ของเค.ที. เพลส จดจำง่าย	6 (6.30)	12 (12.60)	51 (53.70)	20 (21.10)	6 (6.30)	2.92 (ปานกลาง)	10
7.10 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณ ถนนของหอพัก สว่าง เพียงพอ	5 (5.30)	7 (7.40)	61 (64.20)	13 (13.70)	9 (9.50)	2.85 (ปานกลาง)	11
7.11 สภาพอุปกรณ์เครื่องใช้ ต่างๆ ภายในหอพักอยู่ใน สภาพที่ดี	14 (14.70)	46 (48.40)	17 (17.90)	10 (10.50)	8 (8.40)	3.51 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						3.42 (มาก)	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.42)

โดยความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.77) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.59) ความสะอาดภายในอาคารของเค.ที. เพลส และ การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.58) สภาพอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภายในหอพักอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.51) และ สีภายในห้องพัก มีความสวยงาม ดูสบายตา (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.12) สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณสวน ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 2.95) โลโก้ (Logo) ของเค.ที. เพลส จดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 2.92) และความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของหอพัก สว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.50	มาก	2
ปัจจัยด้านราคา	3.17	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.55	มาก	1
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.11	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.48	มาก	3
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.20	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.42	มาก	4

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้าต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
เค.ที. เพลส ไม่มีชื่อเสียง ไม่เป็นที่รู้จัก	2	2.10
ขนาดของห้องพักไม่เหมาะสม แพงเกินไป	2	2.10
จำนวนห้องพักมีให้บริการไม่เพียงพอ	1	1.10
ห้องพักไม่มีหลากหลายรูปแบบให้เลือก เช่น ห้องพัสดุ ห้องแอร์ และ ห้องแอร์ พร้อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	1	1.10
ห้องพักไม่สะอาด หรือไม่เรียบร้อย ลักษณะการตกแต่งห้องพักไม่สวยงาม	2	2.10
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักไม่มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้ เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น	4	4.20
เค.ที. เพลส มีเคเบิลทีวีเพื่อการรับชม ไม่เพียงพอ/ มีช่องให้เลือกน้อย	2	2.10
การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	12	12.60
การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกายไม่เพียงพอ	14	14.70
ค่าเช่ารายเดือน ค่าประกันความเสียหาย และค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าไม่เหมาะสม/ แพงเกินไป	8	8.40
เค.ที. เพลส ไม่มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก	3	3.20
ราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส ไม่เหมาะสม/แพงเกินไป	2	2.10
ราคาบริการเสริม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ไม่เหมาะสม/แพงเกินไป	3	3.20
ที่ตั้งของเค.ที. เพลส ไม่สะดวกในการเดินทางมาพัก	1	1.10
เค.ที. เพลส อยู่ไกลจากแหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	3	3.20
เค.ที. เพลส ไม่มีความสงบ หรือ ขาดความเป็นส่วนตัว	4	4.20
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	5	5.30
ช่องทางในการติดต่อ เค.ที. เพลส มีน้อยเกินไป	3	3.20

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้าต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที.เพลส ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	13	13.70
ไม่มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เค.ที. เพลส เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ ป้ายโปสเตอร์โฆษณาห้องพัก รูปแบบของการมอบ ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เป็นต้น	11	11.60
การประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น มีน้อยเกินไป	6	6.30
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม และมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	3	3.20
ขั้นตอนในการติดต่อ และระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความล่าช้า	2	2.10
การให้บริการที่ผิดพลาด เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ ไม่มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	1	1.10
การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้พักอาศัย มีความล่าช้า	4	4.20
ระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของห้องพัก สัญญาณไฟแจ้งไม่ชัดเจน	2	2.10
ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	5	5.30
บรรยากาศของสถานที่โดยรวมที่ไม่น่าเข้าพักของเค.ที. เพลส หรือ ขาดความสวยงาม	1	1.10
ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัย ประจำการ ระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น ไม่เพียงพอ หรือมีน้อยเกินไป	2	2.10
โลโก้ (Logo) ของเค.ที. เพลส จดจำยาก	6	6.30
ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของห้องพัก สว่างไม่เพียงพอ	1	1.10
สภาพอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภายในห้องพักอยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมใช้งาน	3	3.20

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้าต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ	1	1.10
ไม่พบปัญหา	47	49.50

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 95 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ควรจัดตู้เอทีเอ็ม (A.T.M.) เพิ่มหน้าหอพัก (1 ราย)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การให้บริการฟิตเนส
 หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกายไม่เพียงพอ (ร้อยละ 14.70) รองลงมาคือ เว็บไซต์ (Web Site) ในการ
 ให้ข้อมูลของเค.ที.เพลส ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ (ร้อยละ 13.70) และ การบริการอินเทอร์เน็ตแบบ
 ไร้สายไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (ร้อยละ 12.60) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัด
เชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ สาขาที่กำลังศึกษา และ ระดับชั้นปี

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่
จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	N = 56	N = 39
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส	4.63 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
1.2 ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี	4.87 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
1.3 จำนวนห้องพักที่เค.ที. เพลส มีให้บริการอย่างเพียงพอ	3.04 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
1.4 ห้องพักให้เช่าที่เค.ที. เพลส มีหลากหลายรูปแบบ เช่น ห้อง พัคลม ห้องแอร์ และ ห้องแอร์ พร้อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)
1.5 ความสะอาดของห้องพักที่ท่านพัก	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)
1.6 ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม	4.76 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 56	หญิง N = 39
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่เค.ที. เพลส มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โคมไฟ ถังขยะ เป็นต้น	3.36 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
1.8 เค.ที. เพลส มีเคเบิลทีวีเพื่อการรับชม	3.16 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
1.9 การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการให้บริการ	2.86 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
1.10 การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกายของเค.ที. เพลส	2.16 (น้อย)	2.05 (น้อย)
1.11 บริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะ และสะอาด	3.57 (มาก)	3.49 (มาก)
1.12 บริเวณที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงได้ที่ เค.ที. เพลส	2.98 (ปานกลาง)	2.51 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.87) ลักษณะการตกแต่ง

ห้องพักที่มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.76) และ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เฟลส (ค่าเฉลี่ย 4.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เฟลส (ค่าเฉลี่ย 4.56) ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เฟลส พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.19) และลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย N = 56	หญิง N = 39
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เฟลส มีความเหมาะสม	2.02 (น้อย)	2.26 (น้อย)
2.2 ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)
2.3 ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ของเค.ที. เฟลส มีความเหมาะสม	3.50 (มาก)	3.44 (มาก)
2.4 เค.ที. เฟลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก	3.82 (มาก)	4.03 (มาก)
2.5 ความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส	3.86 (มาก)	3.49 (มาก)
2.6 ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของ เค.ที. เฟลส	3.07 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
2.7 สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสด หรือ บิลค่าไฟฟ้า เป็นต้น	2.93 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
2.8 การลดอัตราค่าเช่าห้องพักสำหรับนักศึกษาที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ	2.82 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย N = 56	หญิง N = 39
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.9 มีการยืดหยุ่นให้ชำระค่าเช่าภายหลังได้ เช่น พักเดือนนี้ จ่ายค่าเช่าเดือนหน้า	2.23 (น้อย)	2.23 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเค.ที. เพลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (ค่าเฉลี่ย 4.08) เค.ที. เพลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.03) และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ	
	ชาย N = 56	หญิง N = 39
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก	4.63 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
3.2 เค.ที. เพลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	3.59 (มาก)	3.77 (มาก)
3.3 เค.ที. เพลส ใกล้สถานับการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	4.59 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
3.4 เค.ที. เพลส มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว	3.73 (มาก)	3.41 (มาก)
3.5 เค.ที. เพลส มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	3.18 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
3.6 สถานที่ตั้งของเค.ที. เพลส มีความปลอดภัย	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)
3.7 มีช่องทางการติดต่อ เค.ที. เพลส ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	3.00 (ปานกลาง)	2.56 (น้อย)
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการตัดสินใจ	2.34 (น้อย)	2.26 (น้อย)
3.9 เค.ที. เพลส เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.75 (มาก)	3.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60	3.47
	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.63) เค.ที. เพลส ใกล้เคียงสถานับการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (ค่าเฉลี่ย 4.59) และเค.ที. เพลส เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.64) เค.ที. เพลส ใกล้เคียงสถานับการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (ค่าเฉลี่ย 4.54) และเค.ที. เพลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย N = 56	หญิง N = 39
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เค.ที. เพลส เช่น ราคา ห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น	3.00 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
4.2 ป้ายโปสเตอร์โฆษณาห้องพัก	3.46 (มาก)	3.44 (มาก)
4.3 การประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	3.13 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
4.4 รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ	2.13 (น้อย)	2.10 (น้อย)
4.5 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องพักกับผู้พักอาศัย เช่น การจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ป้ายโปสเตอร์โฆษณาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ การประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้ที่อาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.44) และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย N = 56	หญิง N = 39
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานของหอพักมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	2.98 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานของหอพัก พูดยาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)
5.3 พนักงานของหอพักให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	2.77 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)
5.5 พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
5.6 มีพนักงานของหอพัก ให้บริการ 24 ชั่วโมง	3.16 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
5.7 พนักงานของหอพัก รักษาความปลอดภัย มีกิริยามารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (มาก)	3.53 (มาก)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.95) พนักงาน

ของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานของหอพัก พูดยาสุขภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และพนักงานของหอพัก พูดยาสุขภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย N = 56	หญิง N = 39
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว	2.93 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
6.2 ระบบการออกใบแจ้งหนี้	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)
6.3 ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของหอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	2.36 (น้อย)	2.18 (น้อย)
6.4 การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	3.73 (มาก)	3.49 (มาก)
6.5 ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)
6.6 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้พักอาศัย มีความสะดวกและรวดเร็ว	2.82 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
6.7 ระบบการกำจัดขยะ มีการเก็บไปทิ้งสม่ำเสมอ	2.91 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
6.8 ระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของหอพัก มีสัญญาณไฟแจ้งอย่างชัดเจน	3.45 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.73) และระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.54) และการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 56	หญิง N = 39
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน	4.44 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
7.2 ความสะอาดภายในอาคารของเค.ที. เพลส	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)
7.4 การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)
7.5 สีภายในห้องพัก มีความสวยงาม ดูสบายตา	3.54 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
7.6 เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย สวยงาม	3.26 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
7.7 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	3.71 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
7.8 สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณสวน ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม	2.82 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
7.9 โลโก้ (Logo) ของเค.ที. เพลส จดจำง่าย	3.10 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 56	หญิง N = 39
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.10 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของหอพัก สว่างเพียงพอ	3.05 (ปานกลาง)	2.57 (น้อย)
7.11 สภาพอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภายในหอพักอยู่ในสภาพที่ดี	3.70 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เฟลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.44) การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เฟลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.12) การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และความสะอาดภายในอาคารของเค.ที. เฟลส (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ			
	ชาย N = 56		หญิง N = 39	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.58	มาก	3.38	ปานกลาง
ปัจจัยด้านราคา	3.15	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.60	มาก	3.47	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.08	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.44	มาก	3.53	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.23	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.51	มาก	3.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ

ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่
จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส	4.70 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
1.2 ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะสมพอดี	4.63 (มากที่สุด)	4.47 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
1.3 จำนวนห้องพักที่เค.ที. เพลส มีให้บริการอย่างเพียงพอ	2.93 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
1.4 ห้องพักให้เช่าที่เค.ที. เพลส มีหลากหลายรูปแบบ เช่น ห้องพัคลม ห้องแอร์ และ ห้องแอร์ พร้อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)	3.80 (มาก)
1.5 ความสะอาดของห้องพักที่ท่านพัก	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.47 (มาก)
1.6 ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม	4.67 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่เค.ที. เพลส มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น	3.52 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
1.8 เค.ที. เพลส มีเคเบิลทีวีเพื่อการรับชม	3.00 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
1.9 การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการให้บริการ	2.59 (น้อย)	2.35 (น้อย)	3.14 (ปานกลาง)
1.10 การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกายของเค.ที. เพลส	1.93 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.24 (น้อย)
1.11 บริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะ และสะอาด	3.59 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
1.12 บริเวณที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงได้ที่ เค.ที. เพลส	2.85 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)	3.49 (มาก)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 4.70) ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.67) และขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 4.71) ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.59) และขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.63) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 4.51) และลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
2.1 ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความเหมาะสม	2.22 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.10 (น้อย)
2.2 ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า	4.22 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
2.3 ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ของเค.ที. เพลส มีความเหมาะสม	3.44 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
2.4 เค.ที. เพลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)
2.5 ความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)
2.6 ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ของ เค.ที. เพลส	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)
2.7 สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสด หรือ บิลค่าไฟฟ้า เป็นต้น	3.30 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
2.8 การลดอัตราค่าเช่าห้องพักสำหรับนักศึกษาที่พักใน ระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ	2.89 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
2.9 มีการยืดหยุ่นให้ชำระค่าเช่าภายหลังได้ เช่น พัก เดือนนี้ จ่ายค่าเช่าเดือนหน้า	2.33 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.16 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (ค่าเฉลี่ย 4.22) เค.ที. เพลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (ค่าเฉลี่ย 4.06) เค.ที. เพลส

มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (ค่าเฉลี่ย 4.06) เค.ที. เฟลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก	4.67 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
3.2 เค.ที. เพลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	3.89 (มาก)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)
3.3 เค.ที. เพลส ใกล้สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	4.81 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
3.4 เค.ที. เพลส มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว	3.37 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.61 (มาก)
3.5 เค.ที. เพลส มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	3.11 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
3.6 สถานที่ตั้งของเค.ที. เพลส มีความปลอดภัย	3.48 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)
3.7 มีช่องทางการติดต่อ เค.ที. เพลส ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	2.63 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที.เพลส เพียงพอต่อการตัดสินใจ	2.59 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.18 (น้อย)
3.9 เค.ที.เพลส เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.44 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	3.48 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เค.ที.เพลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (ค่าเฉลี่ย 4.81) ที่ตั้งของเค.ที.เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.67) และ เค.ที.เพลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที.เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย

4.59) เค.ที. เฟลส วิทยาลัยการศึกษาศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ เค.ที. เฟลส มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เฟลส สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.63) เค.ที. เฟลส วิทยาลัยการศึกษาศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (ค่าเฉลี่ย 4.55) และเค.ที. เฟลส เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เค.ที. เฟลส เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น	2.81 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
4.2 ป้ายโปสเตอร์โฆษณาห้องพัก	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
4.3 การประชาสัมพันธ์เค.ที. เฟลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	3.44 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
4.4 รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ	2.44 (น้อย)	2.06 (น้อย)	1.96 (น้อย)
4.5 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ การประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.27) และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานของหอพักมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	2.81 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานของหอพัก พูดยาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)
5.3 พนักงานของหอพักให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	2.81 (ปานกลาง)	2.59 (น้อย)	3.14 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.78 (มาก)	4.12 (มาก)	3.92 (มาก)
5.5 พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
5.6 มีพนักงานของหอพัก ให้บริการ 24 ชั่วโมง	3.04 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.7 พนักงานของหอพัก รักษาความปลอดภัย มี กิจกรรมยามค่ำ มีความตั้งใจและกระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.52 (มาก)	4.06 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.81) พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และพนักงานของหอพัก พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานของหอพัก รักษาความปลอดภัย มี

กิริยามารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานของ หอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และพนักงานของหอพัก พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว	2.78 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
6.2 ระบบการออกใบแจ้งหนี้	4.19 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)
6.3 ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของ หอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมี จดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่าง ถูกต้อง เป็นต้น	2.30 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.22 (น้อย)
6.4 การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็น ต้น)	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)
6.5 ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหาความ สะดวกและรวดเร็ว	3.70 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
6.6 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้พัก อาศัย มีความสะดวกและรวดเร็ว	2.85 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.7 ระบบการกำจัดขยะ มีการเก็บไปทิ้งสม่ำเสมอ	2.78 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
6.8 ระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของหอพัก มีสัญญาณไฟแจ้งอย่างชัดเจน	3.52 (มาก)	3.41 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหาความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) การ

ให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.59) และ ระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของหอพัก มีสัญญาณไฟแจ้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71) และการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อ เค.ที. เฟลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน	4.41 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.33 (มากที่สุด)
7.2 ความสะอาดภายในอาคารของเค.ที. เฟลส	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.45 (มาก)
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เฟลส	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)
7.4 การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)
7.5 สีภายในห้องพัก มีความสวยงาม ดูสบายตา	3.81 (มาก)	3.65 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)
7.6 เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย สวยงาม	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
7.7 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การ มีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	3.63 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา (ต่อ)

	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี N = 27	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ N = 17	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ N = 51
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.8 สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณสวน ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม	3.07 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
7.9 โลโก้ (Logo) ของเค.ที. เพส จดจำง่าย	2.85 (ปานกลาง)	2.53 (น้อย)	3.08 (ปานกลาง)
7.10 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของหอพัก สว่าง เพียงพอ	3.15 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
7.11 สภาพอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภายในหอพักอยู่ใน สภาพที่ดี	3.11 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.

ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.41) สีภายในห้องพัก มีความสวยงาม ดูสบายตา (ค่าเฉลี่ย 3.81) และความสะอาดภายในอาคารของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.12) สภาพอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภายในห้องพักอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.76) และบรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33) การออกแบบและความสวยงามของอาคารห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	สาขาที่กำลังศึกษา					
	กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี n = 27		กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ n = 17		กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ n = 51	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.52	มาก	3.53	มาก	3.49	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.25	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.56	มาก	3.48	มาก	3.56	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.22	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.35	ปานกลาง	3.54	มาก	3.52	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.22	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.49	มาก	3.38	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปี

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25	N = 20	N = 35	N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส	4.56 (มากที่สุด)	4.45 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
1.2 ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะสมพอดี	4.64 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
1.3 จำนวนห้องพักที่เค.ที. เพลส มี ให้บริการอย่างเพียงพอ	2.84 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
1.4 ห้องพักให้เช่าที่เค.ที. เพลส มี หลากหลายรูปแบบ เช่น ห้องพัค คสม ห้องแอร์ และ ห้องแอร์ พร้อม เครื่องใช้ไฟฟ้า	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)
1.5 ความสะอาดของห้องพักที่ท่าน พัก	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.43 (มาก)	3.93 (มาก)
1.6 ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มี ความสวยงาม	4.52 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระดับชั้นปี (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25	N = 20	N = 35	N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ห้องพักที่เค.ที. เพลส มีความครบ ครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะ ทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น	3.40 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
1.8 เค.ที. เพลส มีเคเบิลทีวีเพื่อการ รับชม	3.20 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
1.9 การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้ สาย ของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อ การให้บริการ	2.64 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
1.10 การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณ เพื่อการออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส	2.24 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.07 (น้อย)
1.11 บริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะ และ สะอาด	3.68 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
1.12 บริเวณที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงได้ที่ เค.ที. เพลส	2.56 (น้อย)	3.15 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (มาก)	3.47 (มาก)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.64) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 4.56) และลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.55) ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.50) และชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 4.71) ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.60) และขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.80) ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.60) และชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 4.55) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านราคา	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25	N = 20	N = 35	N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มี ความเหมาะสม	1.90 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)
2.2 ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของ ค่าเช่า	3.93 (มาก)	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.27 (มากที่สุด)
2.3 ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ของเค.ที. เพลส มี ความเหมาะสม	3.33 (ปานกลาง)	3.43 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)
2.4 เค.ที. เพลส มีห้องพักในหลายระดับ ราคาให้เลือก	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)
2.5 ความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส	3.40 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
2.6 ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าบริการทำความสะอาด สะอาด เป็นต้น ของ เค.ที. เพลส	2.78 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.43 (มาก)
2.7 สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสด หรือ บิลค่าไฟฟ้า เป็นต้น	2.69 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.49 (มาก)
2.8 การลดอัตราค่าเช่าห้องพักสำหรับ นักศึกษาที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ	2.96 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับชั้นปี (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25	N = 20	N = 35	N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.9 มีการยืดหยุ่นให้ชำระค่าเช่าภายหลังได้ เช่น พักเดือนนี้ จ่ายค่าเช่าเดือนหน้า	2.12 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.65 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.44 (มาก)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (ค่าเฉลี่ย 3.93) เค.ที. เฟลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ ความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (ค่าเฉลี่ย 4.09) เค.ที. เฟลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ ความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่

ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (ค่าเฉลี่ย 4.16) เค.ที. เฟลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้
เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส (ค่าเฉลี่ย 3.86)
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก
ได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (ค่าเฉลี่ย 4.27) เค.ที. เฟลส มีห้องพักในหลายระดับ
ราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส
(ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25	N = 20	N = 35	N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก	4.40 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
3.2 เค.ที. เพลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	3.76 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.87 (มาก)
3.3 เค.ที. เพลส ใกล้สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	4.52 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
3.4 เค.ที. เพลส มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว	3.44 (มาก)	3.45 (มาก)	3.86 (มาก)	3.47 (มาก)
3.5 เค.ที. เพลส มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	3.04 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)
3.6 สถานที่ตั้งของเค.ที. เพลส มีความปลอดภัย	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)
3.7 มีช่องทางการติดต่อ เค.ที. เพลส ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	2.56 (น้อย)	3.10 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการตัดสินใจ	2.48 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.20 (น้อย)

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับชั้นปี (ต่อ)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25	N = 20	N = 35	N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.9 เค.ที. เพลส เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	3.54 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.47 (มาก)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เค.ที. เพลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (ค่าเฉลี่ย 4.52) ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และเค.ที. เพลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เค.ที. เพลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (ค่าเฉลี่ย 4.65) ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ เค.ที. เพลส เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.71) เค.ที. เพลส ใกล้เคียง

สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (ค่าเฉลี่ย 4.54) และเค.ที. เพลส มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.87) เค.ที. เพลส ใกล้สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (ค่าเฉลี่ย 4.60) และเค.ที. เพลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	N = 20 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	N = 35 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	N = 15 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ เค.ที. เพลส เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น	3.08 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
4.2 ป้ายโปสเตอร์โฆษณาห้องพัก	3.44 (มาก)	3.80 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
4.3 การประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	3.36 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
4.4 รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ	2.12 (น้อย)	2.25 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.27 (น้อย)
4.5 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	3.57 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องพักกับผู้พักอาศัย เช่น

การจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.44)และ การประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.57) ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.23) และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25	N = 20	N = 35	N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานของหอพักมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	2.92 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานของหอพัก พูดยาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)	4.11 (มาก)
5.3 พนักงานของหอพักให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	2.92 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.84 (มาก)	4.10 (มาก)	3.77 (มาก)	4.13 (มาก)
5.5 พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.84 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	4.20 (มาก)
5.6 มีพนักงานของหอพัก ให้บริการ 24 ชั่วโมง	3.00 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	2.89 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
5.7 พนักงานของหอพัก รักษาความปลอดภัย มีกิริยามารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (มาก)	3.53 (มาก)	3.43 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานของหอพัก พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.95) และพนักงานของหอพัก รักษาความปลอดภัย มีกิริยามารยาดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และพนักงานของหอพัก รักษาความปลอดภัย มีกิริยามารยาดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานของหอพัก พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	N = 20 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	N = 35 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	N = 15 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว	2.72 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
6.2 ระบบการออกไปแจ้งหนี้	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)	3.94 (มาก)	3.73 (มาก)
6.3 ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของหอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	2.24 (น้อย)	2.55 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.00 (น้อย)
6.4 การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	3.48 (มาก)	4.04 (มาก)	3.54 (มาก)	3.53 (มาก)
6.5 ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
6.6 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือ เครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้พักอาศัย มีความสะดวกและรวดเร็ว	3.20 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับชั้นปี (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25	N = 20	N = 35	N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.7 ระบบการกำจัดขยะ มีการเก็บไป ทิ้งสม่ำเสมอ	2.72 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
6.8 ระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออก ฉุกเฉินของหอพัก มีสัญญาณไฟ แจ้งอย่างชัดเจน	3.44 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกไปแจ้งหนี (ค่าเฉลี่ย 4.16) ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหาที่มีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกไปแจ้งหนี (ค่าเฉลี่ย 4.05) การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.04) และระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหาที่มีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.53) และระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของห้องพัก มีสัญญาณไฟแจ้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25	N = 20	N = 35	N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน	4.32 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)	4.47 (มากที่สุด)
7.2 ความสะอาดภายในอาคารของเค.ที. เพลส	3.84 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.43 (มาก)	3.53 (มาก)
7.4 การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.67 (มาก)
7.5 สีภายในห้องพัก มีความสวยงาม ดูสบายตา	2.84 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.51 (มาก)	4.07 (มาก)
7.6 เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อยสวยงาม	3.12 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
7.7 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	3.20 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)
7.8 สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณสวน ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม	3.08 (ปานกลาง)	2.60 (น้อย)	2.94 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับชั้นปี (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
	N = 25	N = 20	N = 35	N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.9 โลโก้ (Logo) ของเค.ที. เพลส จดจำง่าย	3.12 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
7.10 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของหอพัก สว่างเพียงพอ	2.84 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
7.11 สภาพอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภายในหอพักอยู่ในสภาพที่ดี	3.60 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.42 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32) ความสะอาดภายในอาคารของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.84) และบรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.25) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29) การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.47) สีภายในห้องพัก มีความสวยงาม ดูสบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.07) และการออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับชั้นปี							
	ชั้นปีที่ 1 n = 25		ชั้นปีที่ 2 n = 20		ชั้นปีที่ 3 n = 35		ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป n = 15	
	ค่าเฉลี่ย	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย	แปล ผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.49	มาก	3.47	มาก	3.53	มาก	3.53	มาก
ปัจจัยด้านราคา	2.99	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	3.19	ปาน กลาง	3.44	มาก
ปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย	3.50	มาก	3.57	มาก	3.60	มาก	3.47	มาก
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	3.18	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	2.97	ปาน กลาง	3.27	ปาน กลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.46	มาก	3.53	มาก	3.43	มาก	3.54	มาก
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	3.22	ปาน กลาง	3.39	ปาน กลาง	3.16	ปาน กลาง	3.02	ปาน กลาง
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	3.39	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.42	มาก	3.55	มาก

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปี สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ และ ปัญหาของลูกค้า เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เป็นนักศึกษาของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 95 คน จากผลการศึกษา สามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ รวมถึงข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามลูกค้าของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 23 – 25 ปี กำลังศึกษา ในคณะของกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะวิจิตรศิลป์ คณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะการสื่อสารมวลชน คณะรัฐศาสตร์และ รัฐศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ไม่รวมค่าเช่าห้อง) 4,001 – 5,000 บาท ระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน จำนวนสมาชิกในห้องพัก 2 – 3 คน ราคาเช่าห้องพักที่ใช้บริการ 2,001 – 3,500 บาท ลักษณะห้องพักที่เช่า ห้องแอร์ พร้อมเครื่องใช้ไฟฟ้า บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด คือ ตนเอง และแหล่งข้อมูลในการรู้จัก เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ คือ รู้จักด้วยตนเอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก ได้แก่ บัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ บัณฑิตด้านบุคลากร และ บัณฑิตด้านการสร้างและ

นำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เฟลส รองลงมาคือ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เฟลส พอเหมาะพอดี และลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า รองลงมาคือ เค.ที. เฟลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก และ ความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ที่ตั้งของเค.ที. เฟลส สะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ เค.ที. เฟลส ใกล้สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และ เค.ที. เฟลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องพักกับผู้อาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน รองลงมาคือ ป้ายโปสเตอร์โฆษณาห้องพักและ การประชาสัมพันธ์เค.ที. เฟลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานของห้องพักให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ พนักงานของห้องพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และ พนักงานของห้องพัก พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ รองลงมาคือ ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหาที่มีความสะดวกและรวดเร็ว และการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน รองลงมาคือ การออกแบบและความสวยงามของอาคาร หอพัก และ บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกายไม่เพียงพอ รองลงมาคือ เว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที.เพลส ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ และ การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายไม่เพียงพอต่อการให้บริการตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม และชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี และลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า ความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส และเค.ที. เพลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า เค.ที. เพลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก เค.ที. เพลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และเค.ที. เพลส เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก เค.ที. เพลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และเค.ที. เพลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก และ การประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และพนักงานของหอพัก พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการ

ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และพนักงานของหอพัก พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) และระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว และการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก และการมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก และความสะอาดภายในอาคารของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษาสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่ รู้จักของเค.ที. เพลส ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม และขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความ สวยงาม และขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึง พอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี ชื่อเสียง ความ เป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส และลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความ เสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า เค.ที. เพลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก และความเหมาะสมของ ราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึง พอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า เค.ที. เพลส มีห้องพักใน หลายระดับราคาให้เลือก และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึง พอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (เค.ที. เพลส มี ห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เค.ที. เพลส โกลด์สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก และ เค.ที. เพลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก เค.ที. เพลส โกลด์สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และ เค.ที. เพลส มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก เค.ที. เพลส โกลด์สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และเค.ที. เพลส เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) โดยบัณฑิต

ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก และการประชาสัมพันธ์เค.ที.เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และพนักงานของหอพัก พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ พนักงานของหอพัก รักษาความปลอดภัย มีกิริยามารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และพนักงานของหอพัก พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว และการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกไปแจ้งหนี้ การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) และระบบการป้องกัน อัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของห้องพัก มีสัญญาณไฟแจ้งอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกไปแจ้งหนี้ ระบบการแก้ไขเมื่อ ผู้พักอาศัยมีปัญหาความสะดวกและรวดเร็ว และการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน สีภายในห้องพัก มีความ สวยงาม ดูสบายตา และความสะอาดภายในอาคารของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ ชัดเจน สภาพอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภายในห้องพักอยู่ในสภาพที่ดี และบรรยากาศและความสวยงาม ของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน การออกแบบและความสวยงามของอาคารห้องพัก และการมีระบบรักษาความ ปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส และลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม และชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม และขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม และชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่าเค.ที. เฟลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า เค.ที. เฟลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า เค.ที. เฟลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า เค.ที. เฟลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก และความเหมาะสมของราคาสินค้าใน Minimart ของเค.ที. เฟลส ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เค.ที. เฟลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) ที่ตั้งของเค.ที. เฟลส สะดวกในการเดินทางมาพัก และเค.ที. เฟลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เค.ที. เฟลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) ที่ตั้งของเค.ที. เฟลส สะดวกในการเดินทางมาพัก และ เค.ที. เฟลส เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เฟลส สะดวกในการเดินทางมาพัก เค.ที. เฟลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และเค.ที. เฟลส มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก เค.ที. เพลส ใกล้สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และเค.ที. เพลส อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก และการประชาสัมพันธ์เค.ที. เพลส ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก พูดยาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และพนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค และพนักงานของหอพัก รักษาความปลอดภัย มีกิริยามารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และพนักงานของหอพัก รักษาความปลอดภัย มีกิริยามารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และพนักงานของหอพัก พูดยาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว และการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) และระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีความสะดวกและรวดเร็ว และการให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ การให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) และระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของห้องพัก มีสัญญาณไฟแจ้งอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน ความสะอาดภายในอาคารของเค.ที. เพลส และบรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน และความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส และ บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของเค.ที. เพลส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน การออกแบบและความสวยงามของอาคารห้องพัก และการออกแบบและความสวยงามของอาคารห้องพัก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน สีภายในห้องพัก มีความสวยงาม ดูสบายตา และการออกแบบและความสวยงามของอาคารห้องพัก ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) อันประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) สามารถอภิปรายผลการศึกษาเกี่ยวกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิติภรณ์ อินมุตโต (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา ประยูรศร (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุษย์รัตน์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพัก นักศึกษา ของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เฟลส ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิติภรณ์ อินมุตโต (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านบรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา ประยูรศร (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านกฎระเบียบส่วนกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุษย์รัตน์ (2547) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์และชื่อเสียงของห้องพัก

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิติภรณ์ อินมุตโต (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านวิธีการชำระเงิน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา ประยูรศร (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านชำระค่าบริการภาคเรียนละครั้ง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิติภรณ์ อินมุตโต (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับสถานศึกษา/ ที่ทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา ประยูรศร (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านความใกล้ของหอพักกับอาคารเรียน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านเวลาเปิด-ปิด หอพัก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิติภรณ์ อินมุตโต (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านการแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา ประยูรศร (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลภาวะเบียบหอพัก (ประกาศคู่มือ) และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านการแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก เช่น ประกาศ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิติภรณ์ อินมุตโต (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายของบุคลากรหอพัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา ประยูรศร (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านอาจารย์และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิติภรณ์ อินมุตโต (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยการรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา ประยูรศร (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านเอกสารที่ใช้ประกอบการขอใช้บริการหอพัก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศเพื่อให้นักศึกษาปรับตัวในการพักอาศัยร่วมกัน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิติภรณ์ อินมุตโต (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านการออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา ประยูรศร (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านระบบรักษาความปลอดภัย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น บริเวณหอพัก สวนสนามสะอาด สวยงาม

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.3.1 ข้อค้นพบความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ โดยสามารถสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการและความพึงพอใจในปัจจัยย่อยสูงสุดและต่ำสุดจำแนกตาม เพศ สาขาที่กำลังศึกษา และ ระดับชั้นปีของผู้ใช้บริการเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ เป็นดังตารางที่ 5.1 – 5.7 ซึ่งมีข้อค้นพบดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.63	มากที่สุด
2	ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที.เพลส	ด้านผลิตภัณฑ์	4.60	มากที่สุด
3	ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี	ด้านผลิตภัณฑ์	4.60	มากที่สุด
4	เค.ที. เพลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.57	มากที่สุด
5	ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.32	มากที่สุด

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
6	ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของ ค่าเช่า	ด้านราคา	4.11	มาก
7	ระบบการออกไปแจ้งหนี้	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.99	มาก
8	พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	ด้านบุคลากร	3.97	มาก
9	พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	ด้านบุคลากร	3.92	มาก
10	เค.ที. เพลส มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก	ด้านราคา	3.91	มาก

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก ลำดับถัดมาได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที.เพลส และขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อ การออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส	ด้านผลิตภัณฑ์	2.12	น้อย
2	ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มี ความเหมาะสม	ด้านราคา	2.12	น้อย
3	รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิ พิเศษต่างๆ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.12	น้อย
4	มีการยืดหยุ่นให้ชำระค่าเช่าภายหลัง ได้ เช่น พักเดือนนี้ จ่ายค่าเช่าเดือน หน้า	ด้านราคา	2.23	น้อย
5	ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของ พนักงานของหอพัก มีความรวดเร็ว และถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	2.28	น้อย
6	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูล ของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.31	น้อย
7	บริเวณที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงได้ที่ เค. ที. เพลส	ด้านผลิตภัณฑ์	2.78	ปานกลาง
8	มีช่องทางการติดต่อ เค.ที. เพลส ได้ หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.82	ปานกลาง
9	ระบบการกำจัดขยะ มีการเก็บไปทิ้ง สม่ำเสมอ	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	2.85	ปานกลาง

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
10	ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนน ของหอพักสว่างเพียงพอ	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	2.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่อส่วนประสม
การตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณ
เพื่อการออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส ลำดับถัดมาได้แก่ ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความ
เหมาะสม และรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.3 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี (4.87 : มากที่สุด)	ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ เค.ที. เพลส (4.56 : มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือน ของค่าเช่า (4.13 : มาก)	ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือน ของค่าเช่า (4.08 : มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวก ในการเดินทางมาพัก (4.63 : มากที่สุด)	ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวก ในการเดินทางมาพัก (4.64 : มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ห้องพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้ มีกิจกรรมร่วมกัน (3.66 : มาก)	การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ห้องพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้ มีกิจกรรมร่วมกัน (4.00 : มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานของห้องพัก ให้บริการลูกค้า ทุกรายอย่างเสมอภาค (3.95 : มาก)	พนักงานของห้องพัก ให้บริการลูกค้า ทุกรายอย่างเสมอภาค (4.00 : มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการออกไปแจ้งหนี้ (3.95 : มาก)	ระบบการออกไปแจ้งหนี้ (4.05 : มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็น ได้ชัดเจน (4.44 : มากที่สุด)	ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็น ได้ชัดเจน (4.12 : มาก)

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องพักกับลูกค้า เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด พนักงานของห้องพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบการออกไปแจ้งหนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณ เพื่อการออกกำลังกาย ของ เค.ที. เพลส (2.16 : น้อย)	การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณ เพื่อการออกกำลังกาย ของ เค.ที. เพลส (2.05 : น้อย)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มี ความเหมาะสม (2.02 : น้อย)	มีการยืดหยุ่นให้ชำระค่าเช่าภายหลังได้ เช่น พักเดือนนี้ จ่ายค่าเช่าเดือนหน้า (2.23 : น้อย)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อ การตัดสินใจ (2.34 : น้อย)	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อ การตัดสินใจ (2.26 : น้อย)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบของการมอบส่วนลด หรือสิทธิพิเศษต่างๆ (2.13 : น้อย)	รูปแบบของการมอบส่วนลด หรือสิทธิพิเศษต่างๆ (2.10 : น้อย)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานของหอพักให้บริการได้ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (2.77 : ปานกลาง)	พนักงานของหอพักมีจำนวน เพียงพอในการให้บริการ (2.90 : ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของ พนักงานของหอพัก มีความรวดเร็ว และถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่าง ถูกต้อง เป็นต้น (2.36 : น้อย)	ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของ พนักงานของหอพัก มีความรวดเร็ว และถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่าง ถูกต้อง เป็นต้น (2.18 : น้อย)

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณสวน ลานจอดรถ มีความ สะอาด และสวยงาม (2.82 : ปานกลาง)	ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนน ของหอพัก สว่างเพียงพอ (2.57 : น้อย)

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความเหมาะสม

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการยืดหยุ่นให้ชำระค่าเช่าภายหลังได้ เช่น พักเดือนนี้ จ่ายค่าเช่าเดือนหน้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ พนักงานของหอพักให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ พนักงานของหอพักมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของหอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณสวน ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของหอพัก สว่างเพียงพอ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เฟลส (4.70 : มากที่สุด)	ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เฟลส (4.71. : มากที่สุด)	ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เฟลส พอเหมาะพอดี (4.63 : มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (4.22 : มากที่สุด)	ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (4.06 : มาก)	ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า (4.06 : มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เค.ที. เฟลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (4.67 : มากที่สุด)	เค.ที. เฟลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (4.59 : มากที่สุด)	เค.ที. เฟลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) (4.63 : มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (3.78 : มาก)	การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (3.88 : มาก)	การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน (3.78 : มาก)

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานของหอพักให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (3.81 : มาก)	พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (4.12 : มาก)	พนักงานของหอพักให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (4.04 : มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (4.19 : มาก)	ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (3.88 : มาก)	ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (3.92 : มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (4.41 : มาก)	ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (4.12 : มาก)	ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (4.33 : มาก)

จากตารางที่ 5.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของเค.ที. เพลส

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เค.ที. เพลส ใกล้เคียงสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่ม สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปัจจัยย่อยด้านการ ส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้ พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่ม สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึง พพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานของหอพัก มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่ม สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปัจจัยย่อยด้าน กระบวนการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบการออกไปแจ้งหนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่ม สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ต่อปัจจัยย่อยด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่ มองเห็นได้ชัดเจน

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การให้บริการฟิตเนสหรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส (1.93 : น้อย)	การให้บริการฟิตเนสหรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส (2.06 : น้อย)	การให้บริการฟิตเนสหรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส (2.24 : น้อย)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความเหมาะสม (2.22 : น้อย)	ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความเหมาะสม (2.00 : น้อย)	ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความเหมาะสม (2.10 : น้อย)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการตัดสินใจ (2.59 : น้อย)	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการตัดสินใจ (2.24 : น้อย)	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการตัดสินใจ (2.18 : น้อย)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (2.44 : น้อย)	รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (2.06 : น้อย)	รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (1.96 : น้อย)

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	สาขาที่กำลังศึกษา		
	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานของหอพักมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (2.81 : น้อย)	พนักงานของหอพักให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (2.59 : น้อย)	พนักงานของหอพักมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (3.04 : ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของหอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสารสามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น (2.30 : น้อย)	ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของหอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสารสามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น (2.47 : น้อย)	ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของหอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสารสามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น (2.22 : น้อย)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	โลโก้ (Logo) ของเค.ที. เฟลส จดจำง่าย (2.85 : ปานกลาง)	โลโก้ (Logo) ของเค.ที. เฟลส จดจำง่าย (2.53 : น้อย)	ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของหอพัก สว่างเพียงพอ (2.75 : ปานกลาง)

จากตารางที่ 5.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การให้บริการฟิตเนสหรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของเค.ที. เฟลส

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อบัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อบัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ พนักงานของหอพักมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจต่อบัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ พนักงานของหอพักให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อบัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของหอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ต่อบัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ โลโก้ (Logo) ของเค.ที. เพลส จัดจาง่าย

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาใน กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อบัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของหอพัก สว่างเพียงพอ

ตารางที่ 5.7 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ขนาดของ ห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะ พอดี (4.64 : มากที่สุด)	ขนาดของ ห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะ พอดี (4.55 : มากที่สุด)	ชื่อเสียง ความ เป็นที่รู้จักของ เค.ที. เพลส (4.71 : มากที่สุด)	ขนาดของ ห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะ พอดี (4.80 : มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าประกันความ เสียหาย 1 เดือน ของค่าเช่า (3.93 : มาก)	ค่าประกันความ เสียหาย 1 เดือน ของค่าเช่า (4.09 : มาก)	ค่าประกันความ เสียหาย 1 เดือน ของค่าเช่า (4.16 : มาก)	ค่าประกันความ เสียหาย 1 เดือน ของค่าเช่า (4.27 : มากที่สุด)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เค.ที. เพลส ใกล้เคียง สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัย เชียงใหม่) (4.52 : มากที่สุด)	เค.ที. เพลส ใกล้เคียง สถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัย เชียงใหม่) (4.65 : มากที่สุด)	ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวก ในการเดินทาง มาพัก (4.71 : มากที่สุด)	ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกใน การเดินทางมา พัก (4.87 : มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การสร้าง ความสัมพันธ์ อันดีระหว่าง หอพักกับผู้พัก อาศัย เช่นการ จัดให้มีกิจกรรม ร่วมกัน (3.92 : มาก)	การสร้าง ความสัมพันธ์ อันดีระหว่าง หอพักกับผู้พัก อาศัย เช่นการ จัดให้มีกิจกรรม ร่วมกัน (3.81 : มาก)	การสร้าง ความสัมพันธ์ อันดีระหว่าง หอพักกับผู้พัก อาศัย เช่นการ จัดให้มีกิจกรรม ร่วมกัน (3.57 : มาก)	การสร้าง ความสัมพันธ์ อันดีระหว่าง หอพักกับผู้พัก อาศัย เช่นการ จัดให้มีกิจกรรม ร่วมกัน (4.13 : มาก)

ตารางที่ 5.7 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปี (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานของหอพัก พูดยาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (3.92 : มาก)	พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (4.10 : มาก)	พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (3.97 : มาก)	พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (4.20 : มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (4.16 : มาก)	ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (4.05 : มาก)	ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (3.94 : มาก)	ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (3.73 : มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (4.32 : มากที่สุด)	ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (4.25 : มากที่สุด)	ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (4.29 : มากที่สุด)	ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน (4.47 : มากที่สุด)

จากตารางที่ 5.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ขนาดของห้องพักที่เค.ที. เพลส พอเหมาะพอดี ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ค่าประกันความเสียหาย 1 เดือนของค่าเช่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เค.ที. เพลส โกลด์สตาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ที่ตั้งของเค.ที. เพลส สะดวกในการเดินทางมาพัก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานของหอพัก พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานของหอพัก มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานของหอพัก ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบการออกไปแจ้งหนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ป้ายชื่อ เค.ที. เพลส ที่มองเห็นได้ชัดเจน

ตารางที่ 5.8 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การให้บริการ ฟิตเนส หรือ บริเวณเพื่อการ ออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส (2.24 :น้อย)	การให้บริการ ฟิตเนส หรือ บริเวณเพื่อการ ออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส (2.05 :น้อย)	การให้บริการ ฟิตเนส หรือ บริเวณเพื่อการ ออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส (2.09 :น้อย)	การให้บริการ ฟิตเนส หรือ บริเวณเพื่อการ ออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส (2.07 :น้อย)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความ เหมาะสม (1.90 :น้อย)	ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความ เหมาะสม (2.05 :น้อย)	ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความ เหมาะสม (2.09 :น้อย)	ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความ เหมาะสม (2.61 :ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อ การตัดสินใจ (2.48 :น้อย)	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อ การตัดสินใจ (2.15 :น้อย)	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอ ต่อการตัดสินใจ (2.31 :น้อย)	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอ ต่อการตัดสินใจ (2.20 :น้อย)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	รูปแบบของการ มอบส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ ต่างๆ (2.12 :น้อย)	รูปแบบของการ มอบส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ ต่างๆ (2.25 :น้อย)	รูปแบบของการ มอบส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ ต่างๆ (1.97 :น้อย)	รูปแบบของการ มอบส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ ต่างๆ (2.27 :น้อย)

ตารางที่ 5.8 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปี (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานของ หอพักมีจำนวน เพียงพอในการ ให้บริการ (2.92 :ปานกลาง)	พนักงานของ หอพักให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว (2.70 :ปานกลาง)	มีพนักงานของ หอพัก ให้บริการ 24 ชั่วโมง (2.89 :ปานกลาง)	พนักงานของ หอพักมีจำนวน เพียงพอในการ ให้บริการ (2.80 : น้อย)
ปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ	ระบบการรับ ฝากข้อมูล ข่าวสารของ พนักงานของ หอพัก มีความ รวดเร็วและ ถูกต้อง เช่น เมื่อ มีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่ง ได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น (2.24 :น้อย)	ระบบการรับ ฝากข้อมูล ข่าวสารของ พนักงานของ หอพัก มีความ รวดเร็วและ ถูกต้อง เช่น เมื่อ มีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่ง ได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น (2.55 :น้อย)	ระบบการรับ ฝากข้อมูล ข่าวสารของ พนักงานของ หอพัก มีความ รวดเร็วและ ถูกต้อง เช่น เมื่อ มีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่ง ได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น (2.29 :น้อย)	ระบบการรับ ฝากข้อมูล ข่าวสารของ พนักงานของ หอพัก มีความ รวดเร็วและ ถูกต้อง เช่น เมื่อ มีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่ง ได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น (2.00 :น้อย)

ตารางที่ 5.8 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปี (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับชั้นปี			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	สีภายในห้องพัก มีความสวยงาม ดูสบายตา (2.84 :น้อย)	สภาพแวดล้อม ภายนอกห้องพัก เช่น บริเวณสวน ลานจอดรถ มี ความสะอาด และ สวยงาม (2.60 :น้อย)	ความสว่างของ ไฟฟ้าบริเวณถนน ของห้องพัก สว่าง เพียงพอ	รูปแบบ ของพนักงาน เรียบร้อย สวยงาม (3.13 :ปานกลาง)

จากตารางที่ 5.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การให้บริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ของเค.ที. เพลส

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ค่าเช่ารายเดือน ของเค.ที. เพลส มีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของเค.ที. เพลส เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ พนักงานของห้องพักมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ พนักงานของห้องพักให้บริการได้อย่างถูกต้องและ

รวดเร็ว และผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีพนักงานของหอพัก ให้บริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของหอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ สีภายในห้องพักมีความสวยงาม ดูสบายตา ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 ความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณสวน ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม และผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 ความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสว่างของ ไฟฟ้าบริเวณถนนของหอพัก สว่างเพียงพอ และผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย สวยงาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็นแผนระยะสั้นและระยะยาว และนำเสนอข้อเสนอแนะส่วนประสมการตลาดบริการจากปัจจัยที่ลูกค้ามีความพอใจต่ำสุดก่อนดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นลำดับแรกเนื่องจากได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าต่ำสุด โดยเฉพาะปัจจัยย่อยเรื่อง รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เมื่อจำแนกตาม เพศ สาขาที่กำลังศึกษา และ ระดับชั้นปี พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย ซึ่งอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะพิจารณาการส่งเสริมการตลาดเพิ่มเติม โดยการให้สิทธิพิเศษกับลูกค้าเดิม ซึ่งปกติ ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จะรับชำระค่าเช่าเป็นรายเดือนเท่านั้น โดยทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มทางเลือกในการชำระค่าเช่าเป็นเงินสด ราย 6 เดือน หรือ 1 ปี ล่วงหน้า เพื่อรับส่วนลดเพิ่มเติมจากทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ เช่น หากลูกค้าชำระเป็นเงินสด 6 เดือนล่วงหน้าจะได้รับส่วนลดค่าเช่า ร้อยละ 5 และหากลูกค้าชำระเป็นเงินสด 1 ปีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลดค่าเช่า ร้อยละ 10 เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์กิจการมากยิ่งขึ้น ทั้งในรูปแบบของเอกสารแผ่นพับหรือโบรชัวร์ แนะนำเกี่ยวกับ เค.ที. เพลส เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น โดยอาจจะเน้นโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลักด้วย เช่น Facebook twitter เป็นต้น และ ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรเร่งปรับปรุงเว็บไซต์ (Web Site) เพื่อจะได้โฆษณาหรือทำการส่งเสริมการขายกับลูกค้าได้โดยตรง และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านสิ่งพิมพ์ของกิจการ ด้วย

นอกจากนั้น ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management หรือ CRM) โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดการเข้ามาเช่าห้องพักซ้ำอีกอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาฐานลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ ด้วยการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับลูกค้าโดยมุ่งรักษาและเพิ่มความสัมพันธ์อันดีระหว่างเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ กับลูกค้า ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จึงควรจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เช่น อีเมล เบอร์โทรศัพท์ ภูมิลำเนา วันเกิด คณะที่เรียน

เป็นต้น เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งข้อมูลที่ได้ นอกจากจะนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้ว ยังสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการบริหารระบบลูกค้าสัมพันธ์ได้ต่อไป เช่น เพื่อส่งจดหมายข่าวหรืออีเมลเกี่ยวกับโปรโมชั่นต่างๆ ของทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ไปยังลูกค้า อาทิเช่น โปรโมชั่นเพื่อนชวนเพื่อน เป็นต้น หรือ การส่งการ์ด หรือ E-Card ในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันเกิด หรือวันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น

จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตาม เพศ สาขาที่กำลังศึกษา และ ระดับชั้นปี ทุกกลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการเรื่อง การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับที่พักอาศัย เช่น การจัดให้มีกิจกรรมทำบุญร่วมกัน การจัดการแข่งขันกีฬาประจำเดือน ดังนั้นทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรรักษามาตรฐานในเรื่องนี้ไว้อย่างเคร่งครัด โดยอาจจะเพิ่มเติมกิจกรรมจากฐานข้อมูลของลูกค้าให้ไว้ หรือ มีการจัดตั้งไลน์ (LINE) กลุ่มของหอพักเค.ที. เพลส เพื่อให้ลูกค้าร่วมส่งข้อความแสดงความคิดเห็น อาทิเช่น กิจกรรมที่ต้องการทำร่วมกันมากที่สุดประจำเดือน เป็นต้น

ปัจจัยด้านราคา

เนื่องจากปัจจุบันที่หอพักในจังหวัดเชียงใหม่มีเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะบริเวณมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่มุ่งแข่งขันด้านราคาเป็นหลัก ซึ่ง ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ต้องการรักษาระดับค่าเช่า ที่เหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการเอาไว้ และเป็นหอพักแรกในบริเวณมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ลูกค้านึกถึง โดยสร้างความแตกต่างจากหอพักในบริเวณดังกล่าว โดยกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์เป็น Smart Apartment ซึ่งจะเป็นหอพักที่มีการนำระบบไอทีเข้ามาช่วยในการบริหาร เช่น ระบบประตูอัตโนมัติ หรือ แขนกั้นรถอัตโนมัติ บริเวณทางเข้า-ออกหอพัก เครื่องสแกนลายนิ้วมือเปิด-ปิดประตูอัตโนมัติ กลอนประตูไฟฟ้า เป็นต้น เพื่อสร้างคุณค่าการรับรู้ ในระยะยาวและมีภาพลักษณ์ที่ดีมากยิ่งขึ้น ในสายตาลูกค้าในเรื่องความทันสมัยของหอพัก ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย และเต็มใจจะจ่าย (Willingness To Pay) ด้วย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตาม ระดับชั้นปี พบว่า ลูกค้าที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 – 3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านราคา ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาในระยะสั้นในด้านนี้ ก่อนที่ทางหอพักจะมีการปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็น Smart Apartment ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีระดับราคาของค่าเช่าห้องให้ลูกค้าเลือกหลายระดับ และสามารถแข่งขันได้กับคู่แข่งหลักในหอพักในย่านเดียวกัน อาทิเช่น ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะปรับลดราคาเช่าในชั้นล่าง (ชั้นที่ 1) หรือตึกเก่าบางห้องพัก ลงอีก เช่น ห้องพักที่อยู่ติดกับบันไดขึ้น-ลง หรือ ห้องพักที่อยู่

ติดกับถนนใหญ่หน้าหอพัก เป็นต้น เพื่อให้ราคาค้างกล่าวสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในบริเวณใกล้เคียงได้ และราคาค้างกล่าวนั้นยังเป็นราคาจูงใจ สำหรับลูกค้าด้วย

นอกจากนั้น มีลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องการยืดหยุ่นให้ชำระค่าเช่าภายหลังได้ เช่น พักเดือนนี้ จ่ายค่าเช่าเดือนหน้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 – 3 ซึ่งประเด็นนี้ ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ไม่มีนโยบายในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นทางการ แต่พิจารณาเป็นรายกรณีไป จึงอาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้ และทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ อาจพิจารณาลดอัตราค่าเช่าห้องพักสำหรับนักศึกษาที่พักในระยะยาวมากกว่า 6 เดือน หรือกลับมาพักซ้ำ โดยกำหนดเงื่อนไขการได้รับส่วนลดให้ชัดเจนและแจ้งลูกค้า ล่วงหน้าตั้งแต่เริ่มการทำสัญญาเช่า

ปัจจุบันทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จัดทำใบเสร็จให้ลูกค้าในรูปแบบบิลเงินสดแบบเขียนด้วยลายมือ ซึ่งไม่เป็นมาตรฐาน ดังนั้น ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ควรจัดทำใบเสร็จให้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำไปใช้เบิกค่าใช้จ่ายกับทางผู้ปกครองได้ โดยอาจจะพิจารณาซื้อโปรแกรมบัญชี หรือ โปรแกรมบริหารหอพักสำเร็จรูปมาใช้ในกิจการ เพื่อให้การออกเอกสารทางการเงินต่างๆของกิจการเป็นมาตรฐาน อีกทั้ง ควรพิจารณาเรื่องความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าบริการทำความสะอาด เป็นต้น ให้อยู่ในราคาที่สามารถแข่งขันได้ โดยเปรียบเทียบกับหอพักในบริเวณใกล้เคียงอีกด้วย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญเรื่องระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานของหอพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น เมื่อมีจดหมาย หรือ เอกสาร สามารถนำส่งได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น ดังนั้น ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการแก้ไขในระยะสั้น โดยกำหนดพนักงานผู้รับผิดชอบในแต่ละกะ และเพิ่มหน้าที่การดูแลการรับฝากข้อมูลให้ลูกค้า เป็นหนึ่งในหน้าที่หลักของพนักงานด้วย อย่างไรก็ตามในระยะยาว หากหอพักมีการปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็น Smart Apartment ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรนำเอาระบบการรับฝากข้อมูลอัตโนมัติมาใช้ โดยระบบจะทำการแจ้งเตือนผ่านระบบโทรศัพท์ประจำห้องพักโดยอัตโนมัติ เมื่อมีผู้ฝากข้อความถึงหรือมีจดหมาย พัสดุต่างๆ ฝากไว้ที่เจ้าหน้าที่หอพัก

เนื่องจากในปัจจุบันทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ มีระบบการกำจัดขยะ โดยใช้คูพินิชของพนักงานทำความสะอาดหรือแม่บ้านประจำหอพัก หากมีปริมาณมากจะมีการนำไปทิ้งที่ถังขยะเทศบาลหรือถังขยะสาธารณะ ซึ่งก่อให้เกิดความไม่สม่ำเสมอของการนำไปทิ้ง จึงอาจจะเป็นผลให้

ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้น ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรกำหนดตารางประจำของการนำขยะไปทิ้ง เช่น ทุกเช้าเวลา 9.00 น. เป็นต้น เพื่อลดประมาณการสะสมขยะในแต่ละวันของหอพักด้วย

นอกจากนั้น ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดทำใบ Check list ของอุปกรณ์ภายในห้องพัก เพื่อความสะดวกในการตรวจเช็คอุปกรณ์ต่างๆ กับทางลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการเข้าพัก โดยหากอุปกรณ์ใดมีการชำรุดอยู่แล้วแต่ยังอยู่ในสภาพที่ลูกค้ารับได้ ควรมีการถ่ายรูปบริเวณส่วนชำรุดนั้นๆ ให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้มีปัญหาในภายหลังด้วย ส่วนการคิดค่าบริการค่าน้ำ และค่าไฟฟ้า ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรพาลูกค้าเป็นคู่มือเตอร์ ก่อนเข้าห้องพักทุกครั้ง และควรมีการชี้แจงถึงวิธีการคิดค่าน้ำ และค่าไฟฟ้าของทางกิจการให้ชัดเจน ด้วย

ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการอำนวยความสะดวกในการจองห้องพัก โดยการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการลดขั้นตอนการจองห้องพัก เช่น เปิดให้มีการจองห้องพักผ่านระบบโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ควรให้ความสำคัญความสะดวก รวดเร็วในการทำสัญญา ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำสัญญาเช่าให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่าด้วยการจัดเตรียมเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อบริการสำเนาเอกสารสำคัญต่างๆ ให้กับผู้เช่า และในขั้นตอนการลงนามในสัญญาเช่าซึ่งเดิมเป็นการลงนามโดยเจ้าของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ต้องใช้เวลานานในการรอเจ้าของหอพัก ดังนั้นเพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการทำสัญญาดังกล่าว ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานเป็นผู้แทนในการลงนามในสัญญาเช่าแทน

ในส่วนขั้นตอนการแจ้งบริการซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องพัก ควรมีการปรับปรุงและพัฒนา โดยการจัดให้มีการระบบแจ้งซ่อม และมีการบันทึกข้อมูลเพื่อลงทะเบียนการแจ้งซ่อม พร้อมทั้งมีการกำหนดความสำคัญ ความเร่งด่วนในการแก้ไขอุปกรณ์แต่ละชนิดด้วย อีกทั้งควรมีการกำหนดระยะเวลาในการซ่อมบำรุงให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน หลังจากได้รับแจ้งจากผู้เช่า และสำหรับอุปกรณ์ทั่วไป เช่น ระบบไฟฟ้าบริเวณทางเดิน และอุปกรณ์ภายในห้องพัก แล้วเสร็จภายใน 1 - 3 วัน หลังจากได้รับแจ้งจากผู้เช่า ด้วย นอกจากนี้ ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของหอพัก ให้มีสัญญาณไฟแจ้งอย่างชัดเจนอีกด้วย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรเร่งปรับปรุงความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของหอพัก สว่างเพียงพอ โดยทำการติดหลอดไฟเพิ่มเติม ทั้งบริเวณทางเข้า – ออกของหอพัก อีกทั้ง ทาง

เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรประสานงานกับเทศบาล ตำบลสุเทพ ให้มาซ่อมแซมหลอดไฟฟ้า ในซอยของหอพักเค.ที. เพลส เนื่องจากปัจจุบันมีบางส่วนที่ชำรุด และยังมีความสว่างไม่เพียงพอ การปรับปรุงนี้ยังเป็นการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้ำที่หอพักด้วย และทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับสภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณสวน ลานจอดรถ ให้มีความสะอาด และสวยงามยิ่งขึ้น อาทิเช่น จัดให้มีสวนย่อมไว้นั่งพักผ่อน นอกจากนี้ ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดทำรูปแบบของพนักงานให้เป็นมาตรฐานมีความเรียบร้อยและสวยงาม รวมถึง โลโก้ (Logo) ของเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ให้จดจำได้ง่าย ด้วย

จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตาม เพศ พบว่า ลูกค้ำที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เพียงระดับปานกลาง โดยเฉพาะปัจจัยย่อยเรื่อง ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของหอพัก สว่างเพียงพอ สภาพอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภายในหอพักอยู่ในสภาพที่ดี และสีภายในห้องพัก มีความสวยงาม ดูสบายตา ดังนั้น หากทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ต้องการเน้นลูกค้ำในกลุ่มเพศหญิงมากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงปัจจัยย่อยในเรื่องดังกล่าวอย่างเร่งด่วนอีกด้วย

ปัจจัยด้านบุคลากร

เนื่องจากในปัจจุบันทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่มีการบริหารแบบครอบครัว จึงไม่ได้มีกฎระเบียบในการทำงานมากนัก อาศัยการบอกกล่าวด้วยวาจา ไม่มีเอกสารกำกับอย่างชัดเจน ดังนั้นทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดให้มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ โดยการกำหนดตารางเวรการทำงานให้ชัดเจน เช่น มีตารางเวรการทำงานของแม่บ้าน พนักงานรักษาความปลอดภัย และระบุว่าชื่อพนักงานรายใดทำงานกะใดบ้าง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพบริหารหอพักให้ดียิ่งขึ้น ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ควรพิจารณาระบบไอทีมาช่วยทดแทนแรงงานคนในงานประจำมากขึ้น เช่น การตรวจสอบระยะเวลาสัญญาเช่าของลูกค้ำ การตรวจสอบมิเตอร์น้ำ-ไฟ ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้บันทึกข้อมูล เพื่อช่วยตรวจสอบข้อมูลการใช้แก่ลูกค้ำ ซึ่งการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยพัฒนาองค์กร จะช่วยเสริมให้การทำงานของพนักงานมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มากยิ่งขึ้นด้วย

ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณลักษณะอันเหมาะสม และอบรมปลูกฝังเรื่องหัวใจของการบริการ ความนอบน้อม ความสุภาพให้กับพนักงาน รวมถึงการอบรมทักษะเฉพาะให้กับพนักงานในเรื่องการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น เมื่อน้ำรั่ว ไฟดับ ควรแก้ไขอย่างไร เป็นต้น โดยจัดทำเป็นพิมพ์เขียวการให้บริการ หรือ Service Blueprint เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องด้วย อย่างไรก็ตาม พนักงานควร

จดจำชื่อ และความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้ เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ และสร้างความรู้สึกรักอันใจให้กับลูกค้า อีกด้วย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ควรจัดให้มีบริการฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ มีเครื่องออกกำลังกาย เพียง 3 เครื่อง ซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการในปัจจุบัน จึงเป็นเหตุให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในประเด็นนี้ ดังนั้น เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มเครื่องออกกำลังกายสำหรับนักศึกษามากขึ้น เช่น ลู่วิ่งไฟฟ้า อุปกรณ์ยกน้ำหนัก เป็นต้น เพื่อให้พอเพียงกับปริมาณของลูกค้าที่มีในปัจจุบัน และในอนาคตหากมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

ปัจจุบันทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเฉพาะแมวมาเลี้ยง และไม่มีนโยบายที่จะเพิ่มชนิดของสัตว์เลี้ยงให้มากขึ้นกว่านี้ ดังนั้นทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรทำความเข้าใจกับลูกค้าตั้งแต่ต้น และระบุในสัญญาเช่าให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด สำหรับอินเตอร์เน็ตแบบไร้สายนั้น ควรได้รับการทดสอบสัญญาณว่ามีความครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ หรือทุกชั้นหรือไม่ โดยเฉพาะส่วนห้องที่อยู่ห่างออกไปจากตัวกระจายสัญญาณ (Router) เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะพิจารณาติดตั้งตัวกระจายสัญญาณในตำแหน่งจุดอับสัญญาณของแต่ละชั้นด้วย อย่างไรก็ตามยังมีลูกค้าจำนวนหนึ่ง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อ จำนวนห้องพักที่เค.ที. เพลส มีไว้ให้บริการ อาจเกิดจากคนในห้องพักเดิมที่อยู่รวมกัน ต้องการแยกออกไปอยู่ห้องเดี่ยวเอง แต่ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ อาจไม่มีห้องในรูปแบบที่ทางลูกค้าต้องการเพิ่ม ดังนั้นทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรให้ลูกค้าในกลุ่มดังกล่าวลงชื่อเพื่อจองสิทธิ์เช่าห้องพักไว้และทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการนำเสนอห้องพัก ที่ยังว่างอยู่แต่อาจจะมียาสูงกว่า ให้ลูกค้าแทน โดยอาจจะเสนอโปรโมชั่นราคาพิเศษในช่วง 1 – 2 เดือน ก่อนลูกค้าจะย้ายเข้าห้องพักในขนาดหรือรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ และเค.ที. เพลส ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ให้มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ เป็นต้น รวมถึง เคเบิลทีวี ในช่องที่ทางกลุ่มนักศึกษาศนใจเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรเน้นย้ำถึงจุดเด่นด้านทำเลที่ตั้งเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ว่าอยู่ติดกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความสะดวกในการเดินทางสูง หรือไป-มาได้สะดวก

อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่เหมาะสมต่อการพักของนักศึกษา อย่างไรก็ตาม ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงในบางประเด็นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด อาทิเช่น ควรปรับปรุงเว็บไซต์ (Web Site) โดย ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มรายละเอียดของห้องพักแต่ละแบบของกิจการให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น ห้องพักแบบมีเฟอร์นิเจอร์ ลูกค้าจะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักอะไรบ้าง และ ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะพิจารณาสมัครบริการ Google Adwords ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถหา Website ของทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ได้ง่ายยิ่งขึ้นอีกด้วย

ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรให้ลูกค้าสามารถดาวน์โหลดเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาเช่า รูปห้องพัก แผนที่ เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้น เว็บไซต์ที่ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จะปรับปรุงนั้น ควรให้ลูกค้าสามารถฝากข้อความผ่านทางเว็บไซต์ โดยไม่ต้องให้ลูกค้าส่งอีเมลล์ หรือ โทรศัพท์ติดต่อโดยตรงมายังทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้นอีกด้วย และควรจัดทำ Facebook ของกิจการอย่างเป็นทางการ เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารกับทางลูกค้าที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นด้วย นอกจากนี้ทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรผูกโยงแผนที่ของห้องพัก กับ Google Map เพื่อความสะดวกในการค้นหาและการเข้าถึงของลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการโฆษณา เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ทางอ้อม ผ่านทางสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ได้อีกทางหนึ่งด้วย

และทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรออกบัตรจอดรถประจำห้องพักให้กับลูกค้า เพื่อไม่ให้เกิดกรณี ผู้ที่ไม่ได้พักที่เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ มาจอดที่ห้องพัก และควรแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า ทางห้องพักได้จัดที่จอดรถไว้สำหรับผู้ที่มาเช่าห้องพัก 1 ห้องต่อ 1 คัน เท่านั้น และทางเค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ควรย้ำกับพนักงานรักษาความปลอดภัยของทางห้องพัก ให้จัดที่จอดรถให้เป็นระเบียบ หากมีการจอดซ้อนคัน ให้ปลดเคี้ยวว่างทุกครั้ง อีกด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

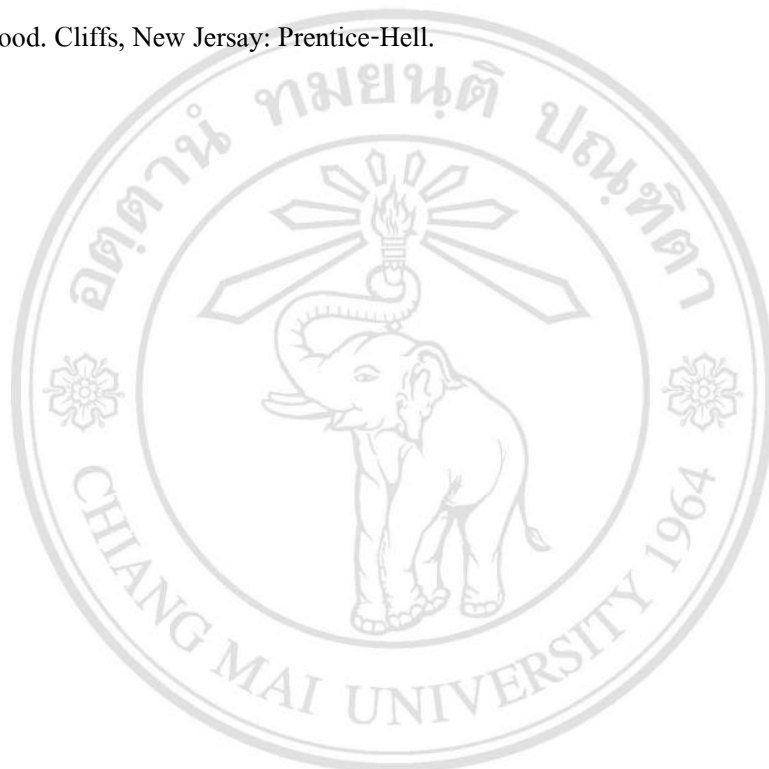
บรรณานุกรม

- เค.ที. เพลส. 2557. รายงานข้อมูลบัญชีลูกค้าเช่าห้องพัก ของ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557. (เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์).
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ พิมพ์ครั้งที่ 9 มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- ณัฐพล กกคำแหง .2546. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าห้องพัก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชิติภรณ์ อินมุตโต .2551. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ .2547. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักนักศึกษา ของคณะ เกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รติ สุนทรวาราส. 2551. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ หลังการขายบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2552. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ
- สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดเชียงใหม่. 2555. ข้อมูลธุรกิจห้องพักในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่. (เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2556. “สถิติประชากรและเคหะ เชียงใหม่”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.nso.go.th> (17 มิถุนายน 2557).
- สำนักงานสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2557. “จำนวนนักศึกษาใหม่”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www3.reg.cmu.ac.th/> (16 มิถุนายน 2557).
- โสภา วัฒนานิก. 2557. กรรมการผู้จัดการ เค.ที. เพลส จังหวัดเชียงใหม่ (สัมภาษณ์ 14 มิถุนายน 2557)

สุกัญญา ประยูรศร. 2550. ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Powell, D. H. Understanding human adjustment, Normal adaptation through the life cycle, Boston, MA, little Brown, 1983

Wolman, Thomas. (1973). Education and Organization Leadership in Elementary School. Eaglewood. Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved