

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือน ในเครือโชคชัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรู้จักที่พักกลุ่มโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ ระยะเวลาในการเข้าพักอาศัยในเครือโชคชัย จำนวนสมาชิกในห้องพัก และการตัดสินใจเลือกที่พัก (ตารางที่ 1-10)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ การทำให้ลูกค้ามั่นใจ การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเข้าใจลูกค้า และการตอบสนองต่อลูกค้า (ตารางที่ 11-16)

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 17)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ การทำให้ลูกค้ามั่นใจ การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเข้าใจลูกค้า และการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ (ตารางที่ 18-42)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	90	47.1
หญิง	101	52.9
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 52.9 เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	96	50.2
21-25 ปี	77	40.3
26-30 ปี	11	5.8
31-35 ปี	3	1.6
36-40 ปี	3	1.6
50 ปีขึ้นไป	1	0.5
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า 20 ปี มากที่สุด ร้อยละ 50.2 รองลงมาคือ อายุ 21-25 ปี ร้อยละ 40.3 อายุ 26-30 ปี ร้อยละ 5.8 อายุ 31-35 ปี และ อายุ 36-40 ปี ร้อยละ 1.6 เท่ากัน และอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	178	93.2
สมรส	12	6.3
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	0.5
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ สมรสแล้ว ร้อยละ 6.3 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	45	23.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	53	27.7
อนุปริญญา/ปวส.	14	7.3
ปริญญาตรี	72	37.7
ปริญญาโท	7	3.6
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 27.7 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 23.7 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 7.3 และ ปริญญาโท ร้อยละ 3.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	154	80.7
แม่บ้าน	0	0.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	3.1
รับจ้างทั่วไป	7	3.7
เจ้าของธุรกิจ	5	2.6
พนักงานบริษัท	19	9.9
อื่นๆ	0	0.0
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 80.7 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 9.9 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 3.7 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.1 และเจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 2.6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	170	89.0
10,001-15,000 บาท	15	7.9
15,001-20,000 บาท	4	2.1
มากกว่า 20,000 บาท	2	1.0
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 89.0 รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 7.9 15,000-20,000 บาท ร้อยละ 2.1 และมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักที่หักกลุ่มโซเชียล จังหวัดเชียงใหม่

การรู้จักที่หักกลุ่มโซเชียลจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
การแนะนำจากบุคคล	135	70.7
สื่อโฆษณาทางวิทยุ	0	0.0
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	1	0.5
แผ่นพับและสิ่งพิมพ์	1	0.5
ป้ายโฆษณา	18	9.4
เดินทางผ่าน	76	39.8
อื่นๆ	1	0.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 191 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ตัวเอง

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักที่פקกลุ่มโรคชัยจังหวัดเชียงใหม่ โดยการแนะนำจากบุคคล ร้อยละ 70.7 รองลงมา คือ เดินทางผ่าน ร้อยละ 39.8 ป้ายโฆษณา ร้อยละ 9.4 และ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น แผ่นพับและสิ่งพิมพ์ และอื่นๆ ร้อยละ 0.5 เท่ากัน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักอาศัย ในเครือโรคชัย จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการเข้าพักอาศัยในเครือโรคชัย จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
1 เดือน	10	5.2
2 - 4 เดือน	34	17.8
4-6 เดือน	30	15.7
6-8 เดือน	37	19.4
มากกว่า 1 ปี	80	41.9
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาในการเข้าพักอาศัยในเครือโรคชัย จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่า 1 ปี ร้อยละ 41.9 รองลงมาคือ ระยะเวลา 6-8 เดือน ร้อยละ 19.4 ระยะเวลา 2-4 เดือน ร้อยละ 17.8 และระยะเวลา 1 เดือน ร้อยละ 5.2

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในห้องพัก

จำนวนสมาชิกในห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
พักอยู่คนเดียว	99	51.8
แบ่งครึ่งกับเพื่อน	88	46.1
อยู่ร่วมกันมากกว่า 2 คนขึ้นไป	4	2.1
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพักอยู่คนเดียวมากที่สุด ร้อยละ 51.8 รองลงมา คือ แบ่งครึ่งกับเพื่อน ร้อยละ 46.1 และ อยู่ร่วมกันมากกว่า 2 คนขึ้นไป ร้อยละ 2.1

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตัดสินใจเลือกที่พัก

การตัดสินใจเลือกที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
เป็นผู้ตัดสินใจเอง	163	85.3
ญาติ/เพื่อนในจังหวัดเป็นผู้จัดเตรียมให้	17	8.9
อื่นๆ	11	5.8
รวม	191	100.0

หมายเหตุ : อื่นได้แก่ บิดามารดา

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การตัดสินใจเลือกที่พักโดยเป็นผู้ตัดสินใจเอง ร้อยละ 85.3 รองลงมาคือ ญาติ/เพื่อนในจังหวัดเป็นผู้จัดเตรียมให้ ร้อยละ 8.9 และ อื่นๆ ร้อยละ 5.8

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקอาศัยในเครือชคชยจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือได้

ด้านความน่าเชื่อถือได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สามารถไว้วางใจในการบริการ ลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่פק ได้	57 (29.8)	104 (54.5)	27 (14.1)	3 (1.6)	0 (0)	4.13 (มาก)	5
พนักงานของที่פקให้ข้อมูลที่ ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นใน ข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้ บริการ	48 (25.1)	109 (57.1)	32 (16.8)	2 (1.0)	0 (0)	4.06 (มาก)	6
พนักงานทำความสะอาด ให้บริการด้านห้องפקมี พฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความ เชื่อมั่น	67 (35.1)	90 (47.1)	30 (15.7)	4 (2.1)	0 (0)	4.15 (มาก)	4
พนักงานที่ให้บริการด้าน การเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ ถูกต้อง	98 (51.3)	62 (32.5)	28 (14.7)	2 (1.0)	1 (0.5)	4.33 (มาก)	3
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงิน มีความซื่อสัตย์ตรงน้บ รับ-ทอน เงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้	104 (54.5)	68 (35.5)	17 (8.9)	2 (1.0)	0 (0)	4.43 (มาก)	2
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้อง ชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	113 (59.2)	54 (28.3)	24 (12.5)	0 (0)	0 (0)	4.47 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ย						4.26 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.47) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ใจกว้างใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.15) สามารถใจกว้างในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักรับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย	59 (30.9)	99 (51.8)	30 (15.8)	2 (1.0)	1 (0.5)	4.12 (มาก)	2
ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยน มีความปลอดภัย	50 (26.3)	102 (53.4)	36 (18.8)	2 (1.0)	1 (0.5)	4.04 (มาก)	4
อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น	23 (12.0)	70 (36.6)	63 (33.0)	25 (13.2)	10 (5.2)	3.37 (ปานกลาง)	11
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	29 (15.2)	78 (40.8)	67 (35.1)	15 (7.9)	2 (1.0)	3.61 (มาก)	9
การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	48 (25.1)	74 (38.7)	60 (31.4)	5 (2.6)	4 (2.1)	3.82 (มาก)	8
มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย	56 (29.3)	77 (40.4)	54 (28.3)	2 (1.0)	2 (1.0)	3.96 (มาก)	5
ห้องพักสะอาด	40 (20.9)	109 (57.1)	37 (19.4)	4 (2.1)	1 (0.5)	3.96 (มาก)	5
มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี	43 (22.5)	99 (51.8)	42 (22.0)	7 (3.7)	0 (0)	3.93 (มาก)	6
พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส	73 (38.2)	76 (39.8)	37 (19.4)	5 (2.6)	0 (0)	4.14 (มาก)	3
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ	44 (23.0)	96 (50.3)	42 (22.0)	8 (4.2)	1 (0.5)	3.91 (มาก)	7

ตารางที่ 12 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น	74 (38.8)	86 (45.0)	30 (15.7)	1 (0.5)	0 (0)	4.22 (มาก)	1
เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย	26 (13.6)	71 (37.2)	78 (40.8)	12 (6.3)	4 (2.1)	3.54 (มาก)	10
ค่าเฉลี่ยรวม						3.88 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่าด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.22) ที่פקมีความมั่นคง ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส(ค่าเฉลี่ย 4.14) ที่פקมีความมั่นคงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.12) ที่פקตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีระบบป้องกันไฟ และรักษาความปลอดภัยตามกฎหมายและห้องפקสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องפקได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่פקและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.61) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์ภายในห้องפקมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การใช้บริการที่พักรได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด	40 (20.9)	104 (54.5)	44 (23.0)	2 (1.1)	1 (0.5)	3.94 (มาก)	2
การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด	41 (21.5)	103 (53.9)	45 (23.6)	1 (0.5)	1 (0.5)	3.95 (มาก)	1
การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	26 (13.6)	63 (33.0)	79 (41.4)	22 (11.5)	1 (0.5)	3.48 (ปานกลาง)	7
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น	45 (23.6)	67 (35.1)	47 (24.6)	26 (13.6)	6 (3.1)	3.62 (มาก)	5
ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง	32 (16.8)	81 (42.4)	47 (24.6)	26 (13.6)	5 (2.6)	3.74 (มาก)	4
ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก	27 (14.1)	68 (35.6)	67 (35.1)	22 (11.5)	7 (3.7)	3.45 (ปานกลาง)	8
คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้	19 (9.9)	59 (30.9)	83 (43.5)	17 (8.9)	13 (6.8)	3.28 (ปานกลาง)	9
มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก	26 (13.6)	78 (40.8)	75 (39.3)	8 (4.2)	4 (2.1)	3.60 (มาก)	6
การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านอาหารของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น	20 (10.5)	52 (27.2)	66 (34.5)	21 (11.0)	32 (16.8)	3.04 (ปานกลาง)	10
มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในห้องพักที่ง่ายต่อการเข้าใจ	42 (22.0)	87 (45.5)	46 (24.1)	9 (4.7)	7 (3.7)	3.77 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.59 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.95) การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.74) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.48) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.45) คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.28) การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจลูกค้า

ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานแคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ	82 (42.9)	70 (36.6)	22 (11.5)	10 (5.2)	7 (3.6)	4.66 (มากที่สุด)	1
พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าפק	62 (32.5)	90 (47.1)	24 (12.6)	10 (5.2)	5 (2.6)	4.02 (มาก)	2
มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก	31 (16.2)	86 (45.0)	58 (30.4)	13 (6.8)	3 (1.6)	3.68 (มาก)	4
พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย	59 (30.9)	93 (48.7)	18 (9.4)	16 (8.4)	5 (2.6)	3.97 (มาก)	3
เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่פקมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	25 (13.1)	72 (37.7)	56 (29.3)	32 (16.8)	6 (3.1)	3.41 (ปานกลาง)	7
ที่פקมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ	32 (16.8)	69 (36.1)	54 (28.3)	27 (14.1)	9 (4.7)	3.46 (ปานกลาง)	6
ที่פקมีบริการรับชำระเงินค่าที่פקหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น	20 (10.5)	70 (36.6)	59 (30.9)	31 (16.2)	11 (5.8)	3.30 (ปานกลาง)	9
ที่פקพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถามท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า	36 (18.8)	81 (42.4)	43 (22.5)	14 (7.4)	17 (8.9)	3.55 (มาก)	5
ที่פקมีบริการร้านขายสินค้า	19 (9.9)	36 (18.9)	41 (21.5)	43 (22.5)	52 (27.2)	2.62 (ปานกลาง)	10
ที่פקมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	44 (23.1)	69 (36.1)	57 (29.8)	14 (7.3)	7 (3.7)	3.68 (มาก)	4

ตารางที่ 14 (ต่อ)แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจลูกค้า

ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ชักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม	35 (18.3)	63 (33.0)	53 (27.7)	15 (7.9)	25 (13.1)	3.36 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม						3.61 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.66) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าפק (ค่าเฉลี่ย 4.02) พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ที่פקมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.68) ที่פקพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ที่פקมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่פקมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.41) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ชักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.36) ที่פקมีบริการรับชำระเงินค่าที่פקหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.30) ที่פקมีบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.62)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ที่פקมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	24 (12.6)	75 (39.3)	75 (39.3)	10 (5.3)	7 (3.7)	3.52 (มาก)	5
พนักงานของที่פקให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง	34 (17.8)	86 (45.0)	60 (31.4)	7 (3.7)	4 (2.1)	3.73 (มาก)	1
ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน	26 (13.6)	91 (47.6)	58 (30.4)	12 (6.3)	4 (2.1)	3.64 (มาก)	3
ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ	30 (15.7)	81 (42.4)	60 (31.4)	17 (8.9)	3 (1.6)	3.62 (มาก)	4
เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	30 (15.7)	89 (46.6)	57 (29.8)	8 (4.2)	7 (3.7)	3.66 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.63 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ที่פקมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานของที่פקให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.66) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามองค์ประกอบ
คุณภาพบริการ

องค์ประกอบคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความน่าเชื่อถือได้	4.26	มาก
ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	3.88	มาก
ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	3.59	มาก
ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.61	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.63	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านความเข้าใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.61) และด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการที่พักอาศัยในเครือโซคชัยจังหวัดเชียงใหม่

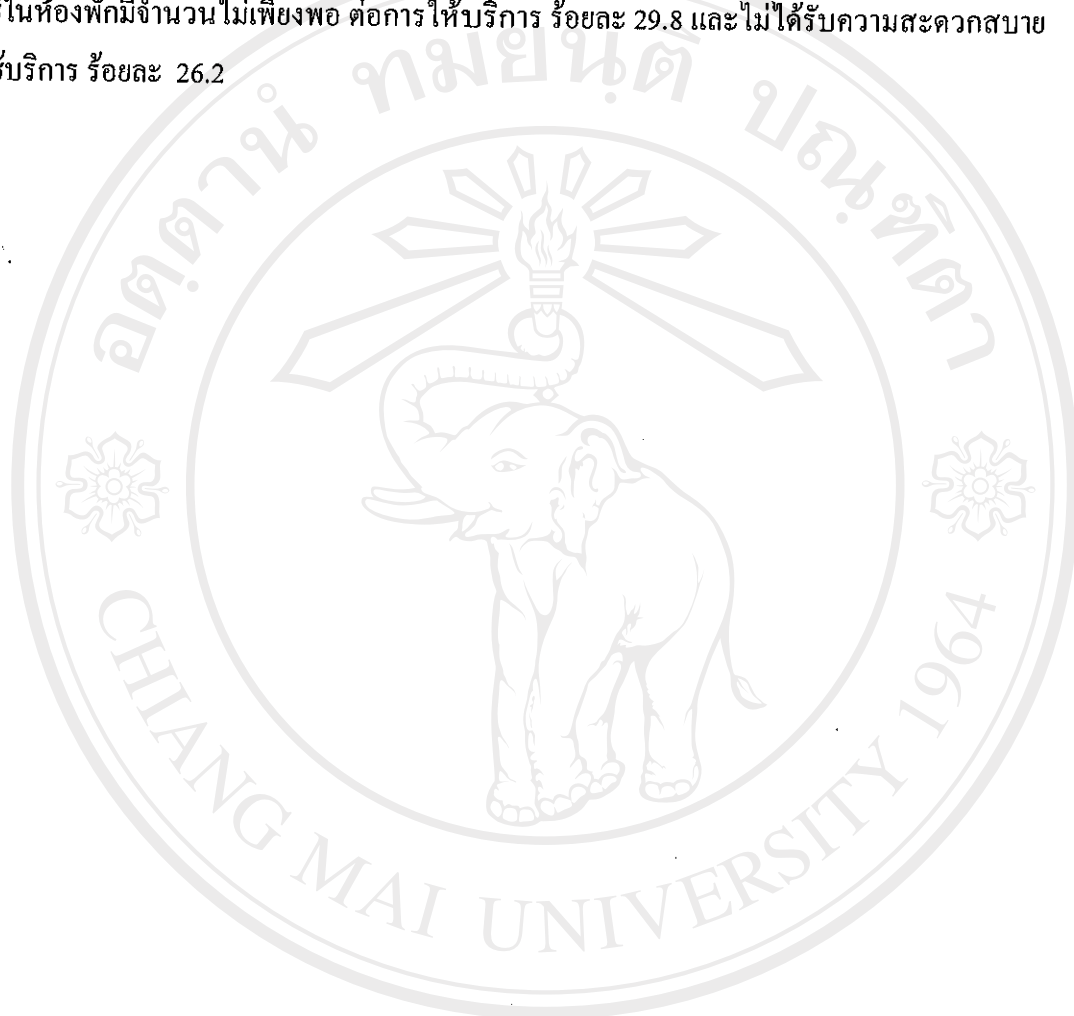
ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการรับบริการ

ปัญหาที่พบในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการ	50	26.2
สถานที่ตั้งหายาก และไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	27	14.1
การติดต่อต้องคอยนาน	25	13.1
พนักงานใช้คำพูดที่ไม่สุภาพและเข้าใจยาก	25	13.1
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่บริการ	31	16.2
พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	19	9.9
พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ปัญหา	12	6.3
พนักงานพูดคุย หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานทำให้เสียเวลา	3	1.6
สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี	59	30.9
อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ	57	29.8
อื่นๆ	14	7.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 191 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ความคงทนของเพดานในห้องน้ำ เวลาฝนตกจะมีน้ำหยด (2 ราย) น้ำที่ใช้ในห้องพัก ไม่ค่อยสะอาด น้ำมีตะกอน (3 ราย) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้อง หม้อคั่วกาแฟใช้งานชำรุดเยอะ เช่น ถูกดปิดประตู หลอดไฟ เครื่องทำน้ำอุ่น ประตูละเอียด (1 ราย) แอร์ไม่ค่อยดี (1 ราย) ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น (1 ราย) ควรตรวจสอบว่ารถที่เข้ามาจอดให้ห้องพัก เป็นของผู้เช่าหรือไม่ (1 ราย) ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ (1 ราย) ทางเข้าห้องพัก ควรมีไฟติดมากหน่อย (1 ราย) มารยาทของ พนักงานรักษาความปลอดภัย พูดยาไม่สุภาพ (1 ราย) พนักงานกลางคืน ขอบนอนหลับ ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ (1 ราย) ความล่าช้าในการซ่อมบำรุง ผู้เช่าต้องรอนานมาก (1 ราย) น้ำไหลไม่แรงไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ของผู้เช่า (1 ราย) มีปลวกขึ้น ห้องมีกลิ่นอับมาก (1 ราย)

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการรับบริการ มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี ร้อยละ 30.9 รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ ร้อยละ 29.8 และไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ ร้อยละ 26.2



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקอาศัยในเครือชคชัยจังหวัดเชียงใหม๋ จำแนกตามเพศ
อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่

4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקอาศัยในเครือชคชัยจังหวัดเชียงใหม๋ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ
ได้ จำแนกตามเพศ

ด้านความน่าเชื่อถือได้	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของที่พัก ได้	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรมมีพฤติกรรมที่ทำให้ ให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับรับ- ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้	4.42 (มาก)	4.45 (มาก)	4.43 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.47, 4.47) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงทวนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างวางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.42, 4.45) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.33) สามารถว่างวางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11, 4.14) พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพัก มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.09) พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำให้ลูกค้า
มั่นใจ จำแนกตามเพศ

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)
ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความ ปลอดภัย	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)
อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น	3.50 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)
การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	3.97 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)
มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)
ห้องพักสะอาด	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)
มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความ ปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการ เรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)
เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและ ทันสมัย	3.64 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.23,) รองลงมาคือ ที่พักมีความมั่นคงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.13) ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย และมีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดีและการเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.69) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.64) อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.21,) รองลงมาคือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.14) ที่พักมีความมั่นคงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.88) การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.45) อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามเพศ

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้า สะอาด	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)
การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น	3.70 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)
ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง	3.54 (มาก)	3.91 (มาก)	3.74 (มาก)
ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก	3.48 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้	3.39 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)
การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านอาหารของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น	3.10 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และการตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.71) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.70) ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.54) การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.48) คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.92) ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.74) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.55) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.46) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.43) คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจ
ลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านความเข้าใจลูกค้า	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	4.67 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)
มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)
เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	3.46 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ	3.52 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น	3.41 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)
ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า	2.59 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.83 (มาก)	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม	3.42 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.94) ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.53) ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.46) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.42) ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.07) พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.56) ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41) เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.37) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.30) ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.64)

ตารางที่ 22 แสดง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.59 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
พนักงานของที่พักรับให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)
ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)
เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรับให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ พนักงานของที่พักรับความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.58) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักรับมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.46)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant are three decorative rays. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are also two decorative floral motifs on the left and right sides of the border.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקอาศัยในเครือชอชยจังหวัดเชียงใหม จําแนกตามอายุ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ จําแนกตามอายุ

ด้านความน่าเชื่อถือได้	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่อง ความสะอาดของที่พักได้	4.38 (มาก)	3.88 (มาก)	3.64 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ	4.28 (มาก)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้าน ห้องพัคมั้พฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความ เชื่อมั่น	4.39 (มาก)	3.92 (มาก)	3.64 (มาก)	4.29 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงิน ค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง	4.41 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความ ซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)	4.18 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้อง ชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็น ต้น	4.45 (มาก)	4.49 (มาก)	4.27 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39 (มาก)	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)	4.38 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปีจึงขอย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.45, 4.49, 4.27) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.44, 4.44, 4.18) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.41, 4.26, 4.00) พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.39, 3.92, 3.64) สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ (ค่าเฉลี่ย 4.38, 3.88, 3.64) พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28, 3.86, 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.57) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.29) สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จำแนกตามอายุ

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย	4.28 (มาก)	3.88 (มาก)	4.27 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)
ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย	4.10 (มาก)	3.88 (มาก)	4.27 (มาก)	4.43 (มาก)	4.04 (มาก)
อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น	3.61 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.43 (มาก)	3.61 (มาก)
การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	4.06 (มาก)	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)
มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย	4.15 (มาก)	3.69 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)
ห้องพักสะอาด	4.21 (มาก)	3.75 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี	4.09 (มาก)	3.78 (มาก)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.42 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พัก และที่จอดรถ	4.02 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	4.43 (มาก)	3.91 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการทำให้ลูกค้ำมั่นใจ จำแนกตามอายุ

ด้านการทำให้ลูกค้ำมั่นใจ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น	4.32 (มาก)	4.04 (มาก)	4.27 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)
เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	4.29 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	4.23 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านการทำให้ลูกค้ำมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.32) และที่พิกมีความมั่นคง ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.28) ห้องพิกสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.15) ที่พิกตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.10) การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พิกและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.02) อุปกรณ์ภายในห้องพิกมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.60) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น (ค่าเฉลี่ย

4.04) รองลงมาคือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และ ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีระบบป้องกันไฟ และรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.57) (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.48) อุปกรณ์ภายในห้องพัก มีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.82) การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย และเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย เท่ากัน (3.55) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.45) อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และมีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) การเก็บรักษาทรัพย์สินมีความปลอดภัย ห้องพักสะอาด มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามอายุ

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด	4.11 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)
การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการ ลูกค้ำสะอาด	4.09 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	4.29 (มาก)	3.95 (มาก)
การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	3.46 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น	3.89 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)
ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง	3.36 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)	3.55 (มาก)	4.43 (มาก)	3.74 (มาก)
ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก	3.28 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และ สุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้	3.23 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	4.29 (มาก)	3.60 (มาก)
การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านอาหารของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น	2.91 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)
มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในห้องพักที่ง่ายต่อการเข้าใจ	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	4.14 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-25 ปี และ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.09) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.46) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.36) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.28) คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.78) การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.49) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.39) คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.34) และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 คือ การใช้บริการที่พักที่ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณ การให้บริการลูกค้าสะอาด มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวยเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) และขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.27) การตกแต่งภายในห้องพัก สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.18) และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และ สุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พัก และบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และมีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ และการใช้บริการที่พักได้รับ บริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม ความ ครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และคุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และการจัดเตรียมบริการ เสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวยเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจ
ลูกค้า จำแนกตามอายุ

ด้านความเข้าใจลูกค้า	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานเคาน์เตอร์ที่ให้บริการใช้ คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	4.65 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.27 (มาก)	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่ เข้าพัก	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ในห้องพัก	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ และสื่อสารเข้าใจง่าย	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)
เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสาร ของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	3.30 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของ ลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการ ให้บริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พัก หลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้า มากขึ้น	3.40 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า	3.66 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	3.55 (มาก)
ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า	2.51 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)
ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.88 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	4.43 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามอายุ

ด้านความเข้าใจลูกค้า	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม	3.55 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)	3.96 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดี และให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 3.99) พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.88) ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.88) ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถามทั้งเชิง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.34) ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.40) และเอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีความอธิบายถูกต้องเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีความอธิบายถูกต้องเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.49) ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.35) ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.16) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.06) และที่พักมีบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.45) เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีความอธิบายถูกต้องเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม และค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่ เหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.36) ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.09) และที่พักมีบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพักและพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ และสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ และที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ที่พักมีการสำรวจ

ความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ที่พักรับบริการรับชำระ
เงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น ที่พักรวมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/
ร้องเรียนจากลูกค้า ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่า
โทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย
คือ ที่พักรับบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการตอบสนอง
ต่อลูกค้า จำแนกตามอายุ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่พักรับบริการให้บริการที่ ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้า อย่างรวดเร็ว	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)	3.27	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)
พนักงานของที่พักรับให้ความสนใจต่อ ปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้า โดยตรง	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	4.29 (มาก)	3.73 (มาก)
ความรวดเร็วในการทำงานของ พนักงาน	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)
ความพร้อมของพนักงานในการ ให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)	3.62 (มาก)
เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการ สามารถติดต่อกับพนักงานที่ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.86 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.97 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปีจึงข้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรับความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรับความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงานความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ พนักงานของที่พักรับความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.73) เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.55) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรับความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71)

4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקอาศัยในเครือข่ายจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม

อาชีพ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามอาชีพ

ด้านความน่าเชื่อถือได้	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้า เรื่องความสะอาดของที่פקได้	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานของที่פקให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึก ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.10 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดให้บริการ ด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้า มีความเชื่อมั่น	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงิน คิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง	4.36 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมี ความซื่อสัตย์ตรงนับรับ-ทอนเงิน ได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้	4.44 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.43 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้อง ชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	4.46 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงจนับรับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรมที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.22) สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานของที่พักรให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงจนับรับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.50) สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ และพนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรมที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานของที่พักรให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงจนับรับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรมที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานของที่พักรให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงจรรยา-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ พนักงานของที่พักรให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของที่พักรได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงจรรยา-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.11) สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของที่พักรได้ และพนักงานของที่พักรให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และพนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย	4.15 (มาก)	3.83 (มาก)	4.29 (มาก)	4.40 (มาก)	3.79 (มาก)	4.12 (มาก)
ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพ แวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความ ปลอดภัย	4.06 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)	4.40 (มาก)	3.58 (มาก)	4.04 (มาก)
อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความ ทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ตลอดเวลา	3.59 (มาก)	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความ ปลอดภัย	3.87 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.82 (มาก)
มีระบบป้องกันไฟและรักษาความ ปลอดภัยตามกฎหมาย	4.01 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)
ห้องพักสะอาด	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)
มีพนักงานทำความสะอาดที่ ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.60 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย สัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	3.60 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำให้ลูกค้ำมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการทำให้ลูกค้ำมั่นใจ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งใน บริเวณ ที่พักและที่จอดรถ	3.95 (มาก)	3.67 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	3.53 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการ เรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น	4.21 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)
เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมี ความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย	3.53 (มาก)	3.83 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านการทำให้ลูกค้ำมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.17) ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.01) ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย

3.95) มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 9.94) การเก็บรักษาทรัพย์สินมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.59) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และพนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ห้องพักสะอาด และให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย และเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และอุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.86) อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น และการเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และที่พักระบายอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ และ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.20) การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.62) ห้องพักสะอาด มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.84) ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และห้องพักสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.74) ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย และการเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ และเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.47) และอุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.58)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามอาชีพ

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มี คุณภาพ สะดวก สะอาด	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	4.14 (มาก)	3.65 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)
การตกแต่งสถานที่ของที่พักและ บริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.95 (มาก)
การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอย กว้างขวาง	3.75 (มาก)	4.33 (มาก)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายใน ห้องพัก	3.47 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ ที่ทางที่พักได้จัดไว้	3.26 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก	3.58 (มาก)	4.17 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)
การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พัก อาศัย เช่น ร้านอาหารของชำ ร้านซักอบ รีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น	3.04 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเสนอ
 สิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามอาชีพ

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอ ที่ง่ายต่อ การเข้าใจ	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	4.43 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)	3.77 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ
 นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย
 อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ และพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจโดย
 รวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับ คือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย
 3.98) รองลงมาคือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.95)
 ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ
 เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม
 เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อ
 อำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.58) การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีความพึงพอใจ
 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.47) คุณภาพ
 ของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.26) และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับ
 ผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือการตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) การใช้บริการที่ที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.83) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น และความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ การใช้บริการที่ที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และการตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.14) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.43) การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม และคุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การใช้บริการที่ที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.65) ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก และมีข้อกำหนด กฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.40) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และคุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.20) และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และมีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.32) คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.26) การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.21) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.11) และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.58)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจ
ลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

ด้านความเข้าใจลูกค้า	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานแคมนเตอร์ที่פקให้บริการใช้ คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	4.45 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่ เข้าพัก	3.95 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.02 (มาก)
มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ในห้องพัก	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	4.43 (มาก)	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ และสื่อสารเข้าใจง่าย	3.92 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)
เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสาร ของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของ ลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการ ให้บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พัก หลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้า มากขึ้น	3.31 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	2.40 (น้อย)	2.89 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า	3.60 (มาก)	4.17 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	2.79 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

ด้านความเข้าใจลูกค้า	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า	2.64 (ปานกลาง)	1.83 (น้อย)	3.71 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)	2.21 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)
ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.66 (มาก)	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการ อินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคา ที่เหมาะสม	3.46 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)	4.10 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ และพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 3.95) พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.92) ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.64) และที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถามทั่วถึง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.60)

และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.46) เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.42) ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.31) และที่พักมีบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.33) ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม และค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นบริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 1.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น และที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า และค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานแคณเตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือมีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และที่פקพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่פקมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ที่פקมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.20) ที่פקมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ และค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00) และที่פקมีบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.80) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ที่פקมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ พนักงานแคณเตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ และพนักงานแคณเตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ที่פקมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่פקมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.21) ที่פקมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ที่פקมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.89) และที่פקพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.79) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานน้อย คือ ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.42) และที่פקมีบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.21)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่พื้กมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
พนักงานของที่พื้กให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง	3.70 (มาก)	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน	3.62 (มาก)	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ	3.59 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)	3.60 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการให้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	4.29 (มาก)	3.80 (มาก)	3.42 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.76 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไป และเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พื้กให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้

ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถ ติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรู้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66) และที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ลูกค้าทันทีที่ต้องการ และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ พนักงานของที่พักรู้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.14) และที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรู้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ พนักงานของที่พักรู้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.42) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ความเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.32) และที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.11)

4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักอาศัยในเครือโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความน่าเชื่อถือได้	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่อง ความสะอาดของที่พักได้	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)
พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้าน ห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความ เชื่อมั่น	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	3.50 (มาก)	2.00 (น้อย)	4.15 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงิน ค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง	4.33 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความ ซื่อสัตย์ตรวจสอบ รับ-ทอนเงิน ได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้	4.41 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ต้องชัดเจนให้แก่ ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	4.46 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27 (มาก)	4.39 (มาก)	3.71 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.19) สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานของที่พักรับข้อมูลที่ต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 –15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.60) มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.13) สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ และพนักงานของที่พักรับข้อมูลที่ต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 –20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ พนักงานของที่พักรับข้อมูลที่ต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ และพนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรวมเหตุการณ์ที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย	4.11 (มาก)	4.40 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)
ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพ แวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย	4.02 (มาก)	4.27 (มาก)	3.75 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)
อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัย ได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น	3.42 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ตลอดเวลา	3.59 (มาก)	3.93 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)
การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความ ปลอดภัย	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)
มีระบบป้องกันไฟและรักษาความ ปลอดภัยตามกฎหมาย	3.99 (มาก)	3.93 (มาก)	3.50 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)
ห้องพักสะอาด	4.03 (มาก)	3.53 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)
มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการ ทำความสะอาดห้องพักได้ดี	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์ สัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	4.14 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พัก และที่จอดรถ	3.88 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	3.50 (มาก)	3.91 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น	4.22 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)
เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.16) ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.11) ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.03) ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.88) การเก็บรักษาทรัพย์สินมีความ ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.59)

เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 –15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ และพนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.13) การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความ ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และมีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.60) และห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 –20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00) ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และการเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.25) ห้องพักสะอาด และมีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และพนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าจ้างอื่นเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักมีความมั่นคงปลอดภัย ห้องพักสะอาด มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี และเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00) อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย และมีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะอาด สะอาด	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)
การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการ ลูกค้ำสะอาด	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.95 (มาก)
การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น	3.68 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.62 (มาก)
ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)	3.74 (มาก)
ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก	3.45 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และ สุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้ จัดไว้	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก	3.57 (มาก)	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)
การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านอาหารของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น	3.04 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในห้องพักที่ง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.75) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.49) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.45) คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และ สุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.29) และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 –15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในห้องพักที่ง่ายต่อการ เข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และมีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในห้องพักที่ง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.80) การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 5.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.47) คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และ สุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.33) และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 –20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการ เข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง และคุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.75) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการ เข้าใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม และคุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และ สุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจลูกค้า
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความเข้าใจลูกค้า	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้ คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	4.44 (มาก)	4.27 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่ เข้าพัก	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ในห้องพัก	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ และสื่อสารเข้าใจง่าย	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสาร ของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	3.41 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของ ลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการ ให้บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พัก หลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้า มากขึ้น	3.35 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.00 (น้อย)	3.30 (ปานกลาง)
ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า	3.61 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.55 (ปานกลาง)
ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า	2.64 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.73 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความเข้าใจลูกค้า	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม	3.41 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.01) พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.95) ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม และค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.41) ที่พักมีบริการรับ

ชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.35) และที่พักมีบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 –15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.67) เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.60) ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น และที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.20) ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.07) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.00) และที่พักมีบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 –20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า และที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.25) ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ และค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.75) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก และที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า และค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่พักรับบริการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.54 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)
พนักงานของที่พักรับบริการให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง	3.71 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)
ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)
เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท และรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรู้สึกสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 –15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรู้สึกสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 –20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรู้สึกสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็วเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.25) และที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว พนักงานของที่พักรู้สึกสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00)

4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקอาศัยในเครือชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามสถานที่

ด้านความน่าเชื่อถือได้	สถานที่			
	ชคชัยทาวเวอร์	ชคชัยแมนชั่น	ชคชัยอพาร์เมนท์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของที่พักได้	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรวมพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง	4.42 (มาก)	4.22 (มาก)	4.29 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับรับ-ทอนเงินได้ถูกต้องไว้วางใจได้	4.58 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	4.59 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.42 (มาก)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัยโชคชัยทาวเวอร์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรับผิดชอบที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานของที่พักรับข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกสบายของที่พักรับได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัยโชคชัยแมนชั่นมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรับผิดชอบที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และสามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกสบายของที่พักรับได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานของที่พักรับข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัยโชคพาร์เมนท์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.29) สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกสบายของที่พักรับได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรับผิดชอบที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานของที่พักรับข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จำแนกตามสถานที่

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	สถานที่			
	โชคชัยทาวเวอร์	โชคชัยแมนชั่น	โชคชัยอพาร์ เมนต์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)
ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพ แวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย	4.13 (มาก)	3.86 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)
อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้ มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น	3.39 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ ตลอดเวลา	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)
การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	3.82 (มาก)
มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัย ตามกฎหมาย	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)
ห้องพักสะอาด	3.83 (มาก)	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)
มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำ ความสะอาดห้องพักได้ดี	3.81 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้ม แย้ม แจ่มใส	4.08 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก 24 ชั่วโมง ทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	3.61 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น	4.14 (มาก)	4.32 (มาก)	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)
เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความ มั่นคงปลอดภัยและทันสมัย	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยทาวเวอร์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.13) ที่พักมีความมั่นคงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.97) ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.83) การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.81) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยทาวเวอร์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.22) ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.13) ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.90) ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.70) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยพาร์เมนต์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.13) ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.97) การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามสถานที่

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	สถานที่			
	โชคชัยทาวเวอร์	โชคชัยแมนชั่น	โชคชัยพาร์เมนต์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะอาด สะอาด	3.87 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)
การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)
ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก	3.57 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้	3.30 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น	3.16 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในห้องพักที่ง่ายต่อการเข้าใจ	3.84 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานที่พัก มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยทาวเวอร์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.98) การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.81) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และ มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.57) การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.30) การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านอาหารของชำร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยแมนชั่น มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือการใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.97) ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.62) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.49) การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.48) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.38) คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.17) และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านอาหารของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยอพาร์ทเมนต์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือการใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.92) การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.87) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.29) การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านอาหารของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามสถานที่

ด้านความเข้าใจลูกค้า	สถานที่			
	โชคชัยทาวเวอร์	โชคชัยแมนชั่น	โชคชัยอพาร์ เมนต์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้ คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	4.32 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและ ให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก	4.16 (มาก)	3.76 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)
มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ใน ห้องพัก	3.79 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและ สื่อสารเข้าใจง่าย	4.13 (มาก)	3.75 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)
เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่ พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ	3.51 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธี เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น	3.29 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ ร้องเรียนจากลูกค้า	3.57 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.55 (มาก)
ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า	2.64 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.49 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่า โทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม	3.53 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่พักอาศัย โชคชัยทาวเวอร์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.57) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.53) ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.49) เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.48) ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.64

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่พักอาศัย โชคชัยแมนชั่นมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.40) ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.19) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่พักอาศัย โชคชัยอพาร์เมนต์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือพนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.11)

พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.95) ที่พักรับมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.84) ที่พักรวมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ที่พักรับมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ที่พักรับมีการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.16) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.39) ที่พักรับมีการร้านขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.55)

ตารางที่ 42 แสดง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามสถานที่

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	สถานที่			
	โชคชัยทาวเวอร์	โชคชัยแมนชั่น	โชคชัยอพาร์เมนต์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.62 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน	3.67 (มาก)	3.51 (มาก)	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)
ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)
เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัยโชคชัยทาวเวอร์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรับความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.62) และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัยโชคชัยแมนชั่น มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรับความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัยโชคชัยอพาร์ทเมนท์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ พนักงานของที่พักรับความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. การให้บริการของพนักงานไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือและบริการที่ดีเท่าที่ควร (1 ราย)
2. พนักงานประจำเคาน์เตอร์ทำตัวเป็นกันเองดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ทำงานได้รวดเร็วตามความต้องการดี (ติดตามงานดีมาก เฉพาะกะเช้า) (1 ราย)
3. พนักงานรักษาความปลอดภัย ตอนดึกนอนหลับทุกวัน และไม่ค่อยตรวจตราหอพักเท่าที่ควร บางคนมัวแต่ดูหนังดูทีวี เวลากลางคืนสื่อสารไม่รู้เรื่อง และมีปัญหาเกี่ยวกับการจอดรถมาก (1 ราย)
4. เรื่องน้ำมีปัญหามาก น้ำไม่สะอาด เข็มขัดกลิ่นคาว (3 ราย)
5. ควรปรับปรุงเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องให้ดีกว่านี้ (2 ราย)
6. เวลาไฟดับควรมีไฟอีเมอร์ติคตั้งบริเวณทางเดินให้ส่องสว่าง (1 ราย)
7. ระบบประปามีปัญหามาก บางทีน้ำไม่ค่อยไหลและน้ำที่ใช้อยู่ค่อนข้างเหลือง (3 ราย)
8. อยากให้หอพักติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตใช้ภายใน เพราะปัจจุบันถือว่าอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจเลือกหอพักและเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และควรมีติดทุกห้อง
9. น่าจะมีที่จอดรถว่าง ๆ กว่านี้ และสะดวกสบายกว่าปัจจุบัน (1 ราย)
10. การซ่อมบำรุงสิ่งของชำรุด จนลูกค้าใช้งานไม่ได้แล้ว เสียเวลาหลายวันกว่าจะดำเนินการ (2 ราย)
11. ที่นอนแข็งไม่ได้มาตรฐาน นอนไม่ค่อยสบาย ทำให้ปวดหลัง (3 ราย)
12. ไม่มีราวตากผ้าบริการให้ลูกค้า (2 ราย)
13. ชักโครกน้ำมีน้อยมาก ช้ำมาก ท่อระบายน้ำเสียของอ่างล้างหน้าไม่ค่อยดี (4 ราย)
14. ประตูควรจะมีสายยึดติดทุกห้อง (1 ราย)
15. หมวกกันน็อคหายควรจะดูแลให้บ้าง (1 ราย)
16. พนักงานกะดึก รับโทรศัพท์แล้วสื่อสารไม่รู้เรื่อง (1 ราย)
17. ห้องที่พักคนเดียว ควรยกเตียงออกไป 1 เตียง (1 ราย)
18. ภายในห้องมีปลวกขึ้นตามผนังห้อง (1 ราย)
19. เครื่องทำน้ำอุ่นเก่ามาก การติดตั้งไม่ได้มาตรฐานความปลอดภัยสายไฟระโยงระยาง ไม่เรียบร้อย (1 ราย)
20. ควรมีร้านขายสินค้าสะดวกซื้อภายในหอพัก (1 ราย)
21. พนักงานบางคน พูดจาไม่สุภาพ ไม่มีความกระตือรือร้นกับงานและไม่มีการพาไปในทางที่ดี (1 ราย)

22. ระบบน้ำประปาไม่ดี เพดานในห้องน้ำมีน้ำหยดลงมา (2 ราย)
23. เรื่องห้องน้ำ เวลาฝนตกมีปัญหาหน้าซิมบริเวณข้างฝาแล้วจะทำให้เกิดเชื้อราติดตามฝาผนังห้องน้ำ (1 ราย)
24. อยากให้มีชั้นเก็บหนังสือในห้องพักและมีโต๊ะสำหรับวางของด้วย (1 ราย)
25. ควรมีการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย (1 ราย)
26. พนักงานบางคนพูดจาไม่สุภาพ และบริการลูกค้าแบบไม่เต็มใจ ใช้ถ้อยคำพูดจากรุนแรง ควรจะมีการอบรมพนักงานบ้าง (1 ราย)
27. พนักงานที่ให้บริการตอนกลางคืน บริการไม่ดีเท่าที่ควร ขาดความรู้ บกพร่องในเรื่องการให้บริการควรจะเปลี่ยนพนักงานตอนช่วงดึกใหม่ เพื่อความเจริญรุ่งเรืองของหอพักมากยิ่งขึ้น (1 ราย)
28. การเข้า – ออก หอพัก น่าจะไม่ต้องใช้คีย์การ์ด เพราะไม่จำเป็นเท่าไร (1 ราย)
29. มุ้งลวดไม่ค่อยดีเท่าที่ควร เสี่ยงต่อการถูกขโมย และมีของหายด้วย (1 ราย)
30. อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีอายุการใช้งานมานานแล้ว มันเริ่มชำรุด ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมให้ดีกว่าเดิม เช่น มุ้งลวดหลุดออกจากราง (หลังห้อง) ประตูห้องน้ำผุพัง หลอดไฟก็เสื่อมไปตามอายุการใช้งาน ฯลฯ (1 ราย)
31. หอพักควรรับผิดชอบเรื่องค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ภายในห้องพักที่เสื่อมประสิทธิภาพเนื่องจากอายุการใช้งาน เช่น ประตูห้องน้ำ หลอดไฟ ภายในห้องพัก (1 ราย)
32. ไม่ควรให้ผู้ที่พักอยู่สูงเทน้ำทิ้งลงมา เพราะมีปัญหาน้ำรั่วซึม (1 ราย)
33. ตะแกรงฝาท่อระบายน้ำมีเสียงดัง (โดยเฉพาะเวลากลางคืน) และควรมีการตัดเตือนผู้พักเวลากลางคืน ไม่ควรส่งเสียงดัง (1 ราย)
34. ควรมีที่ว่างให้ญาติ หรือ เพื่อนผู้เช่า ได้จอดรถบ้าง (1 ราย)
35. ระบบเคเบิลทีวี บางทีล้มดูไม่ได้ และไฟฟ้าดับบ่อยมาก ควรมีวิธีการแก้ไข (1 ราย)
36. ควรแก้ไขเรื่องระบบอินเทอร์เน็ตให้สมกับเงินที่จ่ายไปแล้ว (1 ราย)
37. ควรมีจุดน้ำดื่มภายในหอพัก และแต่ละชั้นควรมีถังขยะไว้ให้ด้วย เพื่อความสะดวก (1 ราย)
38. ภายในห้องควรมีปลั๊กไฟมากกว่านี้ (1 ราย)
39. ควรมีพื้นที่ให้ผู้เช่า ได้ล้างรถด้วย (1 ราย)
40. ควรมีบริการซักผ้ามาให้ผู้เช่า ทุก 3 เดือน (1 ราย)