

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือน ในเครือโชคชัย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้เช่าพักที่ใช้บริการที่พักอาศัยรายเดือน ในเครือโชคชัยอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 191 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท และส่วนใหญ่รู้จักที่พักกลุ่มโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ โดยการแนะนำจากบุคคล มีระยะเวลาในการเช่าพักอาศัยในเครือโชคชัย จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่า 1 ปี และพักอยู่คนเดียวมากที่สุด และส่วนใหญ่การตัดสินใจเลือกที่พักโดย เป็นผู้ตัดสินใจเอง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจลูกค้า และด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม

ด้านความน่าเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ

พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด รองลงมาคือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ

ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักรับบริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง และความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการรับบริการ มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ และ ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักอาศัยในเครือโซคชัยจังหวัดเชียงใหม่

จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักอาศัยในเครือโซคชัยจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น

ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับรับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไร้วางใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือพนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส และที่พักมีความมั่นคงปลอดภัย และเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น

ด้านการเสนอสื่อที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และการตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด เท่ากัน รองลงมาคือ มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ และมีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้ายคือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด รองลงมาคือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้ายคือ คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้

ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักรับบริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ ลูกค้าที่เข้าพัก และ พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้ายคือ ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากคือ พนักงาน เคนเตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดี และให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจ ง่าย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้ายคือที่พักมีบริการร้านขายสินค้า

ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูล กับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ และมีความ พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่ สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากคือ พนักงาน ของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือความรวดเร็วใน การทำงานของพนักงาน และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีระบบ การให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักอาศัยในเครือโซคชัยจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม อายุ

ด้านความน่าเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปีมีความ พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับ สุดท้าย คือ พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมา ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 26- 30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือสามารถว่างใจในการบริการลูกค้า

เรื่องความสะอาดของที่พักได้ และพนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรับผิดชอบที่ ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ใจกว้างใจได้ รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้า เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น และที่พักรับผิดชอบ ปลอดภัย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือ ที่พักรับผิดชอบ ปลอดภัย และ ที่พักรับผิดชอบอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย เท่ากัน และพนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ที่พักรับผิดชอบ ปลอดภัย และที่พักรับผิดชอบอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย เท่ากัน รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักรับผิดชอบและที่จอดรถ และพนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ 3 อันดับแรก คือพนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ที่พักรับผิดชอบอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่

เปลี่ยว มีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถเท่ากัน และพนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย เท่ากัน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย ห้องพักสะอาด และมีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี

ด้านเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และการใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง เท่ากัน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ เท่ากัน รองลงมาคือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น และขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และมีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก เท่ากัน และมี

ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น

ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือที่พักมีบริการร้านขายสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี และ 26-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมาคือพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย และพนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ และพนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพักและ พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ และสื่อสารเข้าใจง่าย รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ และที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม และที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง

รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และความรวดเร็วในการทำงานของพนักงานความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ เท่ากัน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ และความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักอาศัยในเครือโซคชัยจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ใ้วางใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ใ้วางใจได้ เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีความพึงพอใจ

ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ พนักงานของที่פקให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง เท่ากัน และพนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรมมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่פקได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ รองลงมา คือ พนักงานของที่פקให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้องและมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น เท่ากัน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรมมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรมมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส และที่פקมีความมั่นคงปลอดภัย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสุดท้าย คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อำนาจ ความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อำนาจ ความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น และมีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยวมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อำนาจ ความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ และพนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น และการเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสุดท้าย คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัย และทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมา คือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสุดท้าย คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อำนาจ ความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ และเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัย และทันสมัย

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด รองลงมาคือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และการตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ รองลงมาคือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และการตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด รองลงมาคือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และคุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด รองลงมาคือ มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ และการตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และมีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ใน

การอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ เท่ากัน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น

ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น และที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการ ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า และค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย เท่ากัน รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีการอธิบายวิธีการใช้

อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก และที่พักร่วมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย อันดับสุดท้าย คือ ที่พักร่วมบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธี เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก รองลงมาคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ และพนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ และมีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย อันดับสุดท้าย คือ ที่พักร่วมบริการร้านขายสินค้า

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานของที่พักร่วมให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ ที่พักร่วมระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานของที่พักร่วมให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ เท่ากัน รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ ที่พักร่วมระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานของที่พักร่วมให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง และที่พักร่วมระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ ที่พักร่วมระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานของที่พักรับประทานอาหารว่างที่ให้ความสะดวกต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ ที่พักรับประทานอาหารว่างที่ให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ พนักงานของที่พักรับประทานอาหารว่างที่ให้ความสะดวกต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักรับประทานอาหารว่างในเครือโซคชัยจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความน่าเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงจรรยาบรรณ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ พนักงานของที่พักรับประทานอาหารว่างที่ให้ความสะดวกต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงจรรยาบรรณ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักรับประทานอาหารว่างที่ให้ความสะดวกต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงจรรยาบรรณ รับ-ทอนเงินได้

ถูกต้อง ใ่วางใจได้ รองลงมาคือ พนักงานของที่พักรให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น เท่ากัน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ใ่วางใจได้ และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น เท่ากัน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย อันดับสุดท้าย คือ พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์เยี่ยม แจ่มใส และห้องพักสะอาด และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 –15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย รองลงมาคือ ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ และพนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น เท่ากัน . และพนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์เยี่ยมแจ่มใส และห้องพักสะอาด และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 –20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น และ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และที่พักตั้งอยู่ใน

ชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย และห้องพักสะอาด และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย อันดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และพนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น เท่ากัน และพนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ เท่ากัน และห้องพักสะอาด และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย และมีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย

ด้านการเสนอลสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือการใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้า สะอาด และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ และห้องพักสะอาด และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 –15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ รองลงมาคือการใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และมีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก เท่ากัน และ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 –20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือการตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้า สะอาด รองลงมาคือ การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และมีความพึงพอใจที่มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พัก และบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย อันดับสุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น

ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย และพนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดี และให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย รองลงมาคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ และมีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ และสื่อสารเข้าใจง่าย เท่ากัน รองลงมาคือ มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก และที่

พัคมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานของที่พัคให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 –15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานของที่พัคให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 –20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ พนักงานของที่พัคให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว พนักงานของที่พัคให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัยโชคชัยทาวเวอร์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ต้องชำระให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับสุดท้าย คือ สามารถว่างใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะดวกของที่พักได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัยโชคชัยแมนชั่นมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ต้องชำระให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และพนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้ายคือ พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัยโชคพาร์เมนต์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ต้องชำระให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับสุดท้ายคือ พนักงานของที่พักให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยทาวเวอร์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือ ที่พักตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย และที่พักมีความมั่นคงปลอดภัย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยทาวเวอร์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากเรียง 3 อันดับแรกคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อง

ค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์เยี่ยม แฉ่มใส และห้องพักผ่อน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์ภายในห้องพัก มีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยพาร์เมนต์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือ ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และพนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์เยี่ยม แฉ่มใส และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท เป็นต้น

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยทาวเวอร์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด รองลงมาคือ การให้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้าย คือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวยเป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยแมนชั่น มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรกคือการใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด รองลงมาคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้ายคือ การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวยเป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่โชคชัยพาร์เมนต์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อ การเข้าใจ รองลงมาคือการใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และการตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้ายคือการจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวยเป็นต้น

ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่พักอาศัยโชคชัยทาวเวอร์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักรับบริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้ายคือ ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่พักอาศัย โชคชัยแมนชั่นมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมาคือมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และพนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้าย คือ ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่พักอาศัย โชคชัยพาร์เมนต์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมาคือพนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า

ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัย โชคชัยทาวเวอร์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัย โชคชัยแมนชั่น มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้ายคือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานที่พักอาศัย โชคชัยพาร์เมนต์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับ

พนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้าย คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ (Service Quality Dimensions) ของ Zeithaml & Bitner, 2000 (อ้างในกฤษณา รัตนพฤกษ์ (2545)) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่าถูกค่าประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ปัจจัยสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) และการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาตามที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง ซึ่งผลการศึกษาของ ณัฐพล กกกำแหง (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าห้องพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในด้านความซื่อสัตย์ของพนักงานในห้องพัก และผลการศึกษาของ ประวิทย์ วิมลจิตรสอาด (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก และผลการศึกษาของ นิตยา ปินตาสี (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องพักรายเดือนของนักศึกษาสถาบันราชภัฏลำปาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง การกำหนดอัตราค่าน้ำ-ค่าไฟที่ชัดเจน อัตราค่าเช่ามีความเหมาะสมกับสภาพห้องพัก ก่อนการชำระเงินมีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน ดังนั้นจึงทำให้เห็นว่าผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญต่อเรื่อง มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ว่างใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น รองลงมาคือ ที่พักมีความมั่นคงปลอดภัย และ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งผลการศึกษาของประวิทย์ วิมลจิตรสอาด (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง ความคงทนของตัวอาคาร และผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุญศรีรัตน์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง และผลการศึกษาของ นิตยา ปินดาสี (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าหอพักรายเดือนของนักศึกษาสถาบันราชภัฏลำปาง ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่ภายในหอพักมีความเอาใจใส่ในการบริการและมีมนุษยสัมพันธ์และมีความสุข และผลการศึกษาของ ณัฐพล กกกำแหง (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง ความซื่อสัตย์ของพนักงานในหอพัก และการศึกษาของสมศิริ นิลิตศิริ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ก็พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้องไว้วางใจ เหมือนกัน ดังนั้นจึงเห็นว่าผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น ที่พักมีความมั่นคง ปลอดภัย และ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด รองลงมาคือ การให้บริการที่พนักงานได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ ซึ่งผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุญศรีรัตน์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น บริเวณหอพัก สวนสนาม สะอาด สวยงาม และผลการศึกษาของ นิตยา ปินดาสี (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าหอพักรายเดือนของนักศึกษาสถาบันราชภัฏ

ลำปาง ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง ลักษณะการออกแบบความสวยงามของอาคาร รูปแบบการจัดพื้นที่ – การตกแต่งภายในห้อง ความสะอาดโดยรวมของห้องพัก ห้องพักมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีบรรยากาศสบาย การจัดพื้นที่ใช้สอยของห้องพักเหมาะสม และการตกแต่งสถานที่บริเวณห้องพักสวยงาม ดังนั้นจึงทำให้เห็นว่าผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในเรื่อง การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด และมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ

ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักรับบริการ ใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย ซึ่งผลการศึกษาของ นิตยา ปินตาสี (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องพัก รายเดือนของนักศึกษาสถาบันราชภัฏลำปาง ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่ภายในห้องพักมีความเอาใจใส่ในการบริการ และเจ้าหน้าที่ในห้องพักมีมนุษยสัมพันธ์ และมีความสุภาพ และผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุศยรัตน์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพัก นักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้าน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ดังนั้นจึงทำให้เห็นว่าผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญต่อเรื่อง พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักรับบริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานของที่พักให้ความสำคัญต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง และความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาของประวิทย์ วิมลจิตรสะอาด (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ และผลการศึกษาของ ฉัฐพล กนกกำแหง (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาศรีปรีญาตรีในการเลือกเช่าห้องพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง

ความรวดเร็วในการบริการเมื่อมีปัญหาต่าง เช่น เปลี่ยนหลอดไฟเป็นต้น และผลการศึกษาของ นิตยา ปินตาสี (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าหอพักรายเดือนของนักศึกษาสถาบันราชภัฏรำไพาง ที่ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารงานเป็นระบบ ความรวดเร็วในการบริการและการให้ความช่วยเหลือ ดังนั้นจึงทำให้เห็นว่าผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในเรื่อง ที่พักรับระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว พนักงานของที่พักรับให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง และความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

สำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบในการให้บริการมากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และไม่ได้รับความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาของ วริภา วงศ์บุญรัตน์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักนักศึกษาของ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในหอพักเก่า ชำรุด นักศึกษาใช้น้ำ-ไฟฟ้า อย่างฟุ่มเฟือย ห้องน้ำไม่สะอาด ภายในห้องพักอากาศร้อนไม่ถ่ายเท ระบบรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ แต่ผลการศึกษาของ นิตยา ปินตาสี (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าหอพักรายเดือนของนักศึกษาสถาบันราชภัฏรำไพาง ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการเลือกเช่าที่พักอาศัย คือ สภาพห้องพักเก่าทรุดโทรม ไม่สะอาด และผลการศึกษาของประวิทย์ วิมลจิตรสอาด (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงาน โรงงาน ในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในเรื่อง ปัญหา ถูกรบกวนจากห้องอื่น ค่าเช่ารายเดือนแพง ค่าน้ำค่าไฟฟ้าและค่าโทรศัพท์แพง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มเติมระดับความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการให้บริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัย จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 แห่ง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือได้ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับมากในเรื่อง พนักงานของที่พักรับข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของการให้ข้อมูล

ข่าวสารเกี่ยวกับที่พักให้กับผู้เข้าพักที่ชัดเจนถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับกฎระเบียบในการเข้าพัก สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่ผู้เข้าพักต้องการ เช่น เตียงนอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง ชั้นวางหนังสือ แอร์ พัดลม โทรทัศน์ โทรทัศน์ เพอร์นิเจอร์ ให้แก่ผู้เข้าพัก ตลอดจนบริการดูแลรักษาความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณรอบๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ นอกจากนี้ควรมีสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับปริมาณผู้เข้าพัก และบริเวณที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย ตลอดจนสภาพแวดล้อมรอบๆ บริเวณที่พักที่ปลอดภัย

2. **ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรทัศน์ เป็นต้น ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญมากขึ้นในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก โดยเฉพาะการตกแต่งภายในห้องพักที่สวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ให้บริการควรมีครบถ้วน และต้องหมั่นตรวจตราอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักให้พร้อมใช้งานเสมอ โดยเฉพาะเครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ให้ใช้งานได้ดีพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ตลอดจนระบบน้ำประปาในห้องน้ำ และระบบไฟฟ้าภายในห้องพัก ตลอดจนบริการการทำความสะอาดห้องพักและบริเวณที่พักให้สะอาดตลอดเวลา

3. **ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น อาหารเช้าของเช้า ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้ และการตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของบริการเสริมต่างๆ ให้แก่ผู้เข้าพักอาศัยให้มีความสะดวกสบาย การจัดพื้นที่ในส่วนของบริเวณโดยรอบที่พัก ควรมีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ พื้นที่ที่ใช้ส่วนรวม เช่น ทางเดินหรือในส่วนของห้องโถงหรือห้องพนักงาน ผู้ประกอบการควรจัดให้มีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ นอกจากนี้ควรจัดให้ห้องพักมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีบรรยากาศสบาย รูปแบบการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพัก ควรมีความเหมาะสมและจัดวางเฟอร์นิเจอร์ให้เป็นสัดส่วน และบริการต่างๆ ภายในที่พัก และควรมั่นตรวจตราอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องทำน้ำอุ่น ให้มีมาตรฐานปลอดภัยกับผู้ใช้ รวมทั้งอุปกรณ์ภายในห้องน้ำประตูห้องน้ำ หลอดไฟ ภูเขาประตู ระบบท่อระบายน้ำเสีย ตลอดเวลา เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยในการสร้างภาพพจน์และชื่อเสียงของที่พักได้อีกทางหนึ่ง และจะเป็นสิ่งจูงใจต่อผู้ที่ต้องการเข้าพักอาศัย

4. ด้านความเข้าใจลูกค้า จากการศึกษาค้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง ที่พิกมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไป ปรับปรุง การให้บริการ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พิกมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ ชักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่า โทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม ที่พิกมีบริการรับชำระเงินค่าที่พิกหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น ที่พิกมีบริการร้านขายสินค้า ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของการ กำหนดราคาค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เหมาะสม ค่าเช่ารายเดือนไม่ควรสูงเกินไป และ ต้องไม่แตกต่างจากคู่แข่งมากนัก รวมถึงค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าและค่าโทรศัพท์ที่ไม่เอาเปรียบผู้เช่าเกินไป เพราะสิ่งที่กล่าวข้างต้นเป็นสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้ผู้เช่าย้ายที่พิกอาศัย และในปัจจุบันผู้เช่าก็ยังประสบ กับปัญหานี้อยู่ อีกทั้งการเรียกเก็บค่าประกันและค่ามัดจำรวมถึงค่าเช่าล่วงหน้าควรให้อยู่ในเกณฑ์ที่ เหมาะสม ทั้งนี้โดยให้สอดคล้องกับรายได้ของผู้เช่า นอกจากนี้เอกสารการเผยแพร่ข่าวสารของที่พิก และเอกสารการแจ้งยอดค่าใช้จ่ายควรมีความชัดเจน และรูปแบบในการเก็บค่าบริการที่ชัดเจนเหมาะสม หากลูกค้ารายใดที่มีปัญหาในการชำระค่าที่พิก อาจพิจารณาในเรื่องของมีการผ่อนชำระหรือยืด ระยะเวลาในการชำระในกรณีที่ผู้เช่าที่พิกมีปัญหาด้านการเงิน

5. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จากผลการศึกษาค้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับมากในเรื่องที่พิกมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่าง รวดเร็ว ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญของการบริการ โดยเฉพาะในเรื่องการดูแลและเอาใจ ใส่ต่อการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการอบรมพัฒนาพนักงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้ เห็นความสำคัญของการบริการ พนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในงาน ให้รู้จักวิธีบริการที่ดี มี คุณภาพ ทั้งในด้านการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี มีการสื่อสารกับผู้เช่าได้ดี รวมถึงการให้คำแนะนำ ปรีกษาในด้านต่างๆ ผู้ประกอบการต้องสรรหาบุคลากรที่มีใจรักในด้านงานบริการ สร้างจิตสำนึกใน การให้บริการที่ดี แสดงออกถึงความมีน้ำใจความเป็นกันเอง ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ผู้เช่า เกิดความประทับใจและมั่นใจในที่พิกอาศัย

สำหรับปัญหาที่ผู้เช่าอาศัยพบ ผู้ประกอบการต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ควรให้มีความทันสมัย อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก ควรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ การดำเนินการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ต้องรีบดำเนินการอย่าง รวดเร็ว หากผู้เช่าอาศัยแจ้งถึงปัญหาที่เกิดขึ้น หากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันทีให้แจ้งถึงแผนการที่จะ แก้ปัญหาให้ผู้เช่าอาศัยทราบ ซึ่งทำให้ผู้เช่าคาดได้ถึงเวลาที่จะใช้ในการแก้ปัญหา และสิ่งที่จะต้องระวัง

คือเมื่อกิจการดูแลผู้เช่าอาศัยก็ควรดูแลพนักงานด้วย พนักงานที่ให้บริการควรได้รับการอบรมและพัฒนาในเรื่องของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ การฝึกอบรมเป็นการสร้างโอกาสในการพัฒนาตนเองของพนักงาน และทำให้กิจการได้พนักงานที่มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น และในการคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าทำงานควรพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัคร คือ ต้องมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีประสบการณ์ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีใจรักบริการ สามารถนำเสนอบริการที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า และมีบุคลิกภาพที่อบอุ่นจริงใจ มีมารยาทที่เป็นมิตรซึ่งจะทำให้ผู้เช่าอาศัยเกิดความประทับใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved