

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 244 คน ซึ่งเป็นจำนวน ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2550 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด และได้นำข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาอยู่อาศัยในหอพัก

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ รายได้ และระยะเวลาอยู่อาศัย

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	82	33.60
หญิง	162	66.40
<b>รวม</b>	<b>244</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.40 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 33.60

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	54	22.13
21- 25 ปี	142	58.20
26-30 ปี	31	12.70
31 ปีขึ้นไป	17	6.97
<b>รวม</b>	<b>244</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 58.20 และรองลงมาคืออายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 22.13

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./หรือเทียบเท่า	25	10.24
อนุปริญญา / ปวส./หรือเทียบเท่า	19	7.79
ปริญญาตรี	183	75.00
สูงกว่าปริญญาตรี	17	6.97
<b>รวม</b>	<b>244</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช./ หรือเทียบเท่า ร้อยละ 10.24

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียนนักศึกษา	187	76.64
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	3.28
พนักงานบริษัทเอกชน	37	15.16
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	9	3.69
อื่น ๆ	3	1.23
<b>รวม</b>	<b>244</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ อาชีพรับจ้าง

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพนักเรียนนักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 76.64 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 15.16

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	15	6.15
5,001 - 10,000 บาท	171	70.08
10,001 - 15,000 บาท	37	15.16
15,001 บาทขึ้นไป	21	8.61
<b>รวม</b>	<b>244</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 70.08 รองลงมาคือ ระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 15.16

ตารางที่ 6 แสดงระยะเวลาที่อยู่อาศัยในหอพัก

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 4 เดือน	33	13.53
4 - 6 เดือน	168	68.85
มากกว่า 6 เดือน	43	17.62
<b>รวม</b>	<b>244</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่อาศัยในหอพักอยู่ในช่วง 4 - 6 เดือน มากที่สุด ร้อยละ 68.85 รองลงมาคือ ระยะเวลา มากกว่า 6 เดือน ร้อยละ 17.62

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้องพัก เช่น ทรัด อิลด์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.1 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของห้องพัก	47 (19.26)	156 (63.94)	38 (15.57)	3 (1.23)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
1.2 บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย	58 (23.77)	162 (66.39)	24 (9.84)	0 (0.0)	0 (0.00)	4.14 (มาก)
1.3 พื้นที่ใช้สอยในห้องพักกับจำนวนผู้พักอาศัย	14 (5.74)	95 (38.93)	127 (52.05)	8 (3.28)	0 (0.00)	3.47 (ปานกลาง)
1.4 เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักมีเพียงพอ เช่น เตียง ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเขียนหนังสือ	12 (4.92)	98 (40.16)	116 (47.54)	18 (7.38)	0 (0.00)	3.43 (ปานกลาง)
1.5 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำครบถ้วน	21 (8.61)	115 (47.13)	103 (42.21)	5 (2.05)	0 (0.00)	3.62 (มาก)
1.6 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	32 (13.12)	154 (63.11)	49 (20.08)	9 (3.69)	0 (0.00)	3.86 (มาก)
1.7 ความสะอาดของพื้นที่ส่วนรวมของห้องพัก	19 (7.79)	93 (38.11)	118 (48.36)	14 (5.74)	0 (0.00)	3.48 (ปานกลาง)
1.8 บริการโทรศัพท์ภายในห้องพัก	34 (13.93)	148 (60.66)	51 (20.90)	11 (4.51)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
1.9 บริการเคเบิลทีวีภายในห้องพัก	8 (3.28)	85 (34.84)	129 (52.87)	22 (9.01)	0 (0.00)	3.32 (ปานกลาง)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.10 บริการอินเทอร์เน็ต ภายในห้องพัก	9 (3.69)	17 (6.97)	44 (18.03)	171 (70.08)	3 (1.23)	2.41 (น้อย)
1.11 บริการอินเทอร์เน็ตแบบ ไร้สายบริเวณ โถงพักคอย	54 (22.13)	118 (48.36)	64 (26.23)	8 (3.28)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
1.12 ช่วงเวลาเปิดให้บริการ ของเคาน์เตอร์บริการ	14 (5.74)	93 (38.11)	132 (54.10)	5 (2.05)	0 (0.00)	3.48 (ปานกลาง)
1.13 ช่วงเวลาการให้บริการ สระว่ายน้ำของหอพัก	5 (2.05)	74 (30.32)	152 (62.30)	13 (5.33)	0 (0.00)	3.29 (ปานกลาง)
1.14 ประสิทธิภาพของ เครื่องปรับอากาศภายใน ห้องพัก	11 (4.51)	82 (33.60)	148 (60.66)	3 (1.23)	0 (0.00)	3.41 (ปานกลาง)
1.15 ประสิทธิภาพของเครื่อง ทำน้ำอุ่นภายในห้องพัก	12 (4.92)	85 (34.84)	142 (58.19)	5 (2.05)	0 (0.00)	3.43 (ปานกลาง)
1.16 บริการหนังสือพิมพ์ รายวัน รายสัปดาห์	24 (9.84)	78 (31.96)	139 (56.97)	3 (1.23)	0 (0.00)	3.50 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.54 (มาก)</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบรรยากาศเหมาะสม แก่การพักอาศัย รองลงมาคือ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของหอพัก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ พื้นที่ใช้สอยในห้องพักกับจำนวนผู้พัก อาศัย ความสะอาดของพื้นที่ส่วนรวมของหอพัก และช่วงเวลาเปิดให้บริการของเคาน์เตอร์บริการ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ บริการอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านราคา

2. ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
2.1 ค่าเช่ารายเดือน	3 (1.23)	54 (22.13)	128 (52.46)	59 (24.18)	0 (0.00)	3.01 (ปานกลาง)
2.2 ค่าประกันความ เสียหาย	2 (0.82)	32 (13.12)	113 (46.31)	97 (39.75)	0 (0.00)	2.75 (ปานกลาง)
2.3 ค่าน้ำ ค่าไฟ	4 (1.64)	81 (33.20)	124 (50.82)	35 (14.34)	0 (0.00)	3.23 (ปานกลาง)
2.4 ค่าโทรศัพท์	3 (1.23)	48 (19.67)	118 (48.36)	71 (29.10)	4 (1.64)	2.92 (ปานกลาง)
2.5 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต	8 (3.28)	16 (6.56)	134 (54.92)	72 (29.51)	14 (5.73)	2.72 (ปานกลาง)
2.6 ค่าบริการทำความสะอาด	4 (1.64)	21 (8.61)	151 (61.88)	66 (27.05)	2 (0.82)	2.84 (ปานกลาง)
2.7 วิธีการชำระเงิน	38 (15.57)	95 (38.93)	67 (27.48)	43 (17.62)	1 (0.40)	3.52 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.00 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.00

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิธีการชำระเงิน  
ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าเช่ารายเดือน



ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ในปัจจัยด้านสถานที่

3.สถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
3.1 ท่าเลที่ตั้งของหอพัก ใกล้กับสถานศึกษา/ ที่ ทำงาน	35 (14.34)	115 (47.13)	83 (34.02)	11 (4.51)	0 (0.00)	3.72 (มาก)
3.2 ท่าเลที่ตั้งของหอพัก อยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ ตลาด	31 (12.70)	87 (35.66)	116 (47.54)	10 (4.10)	0 (0.00)	3.57 (มาก)
3.3 ท่าเลที่ตั้งของหอพักมี รถสาธารณะผ่านเข้าออก	0 (0.00)	42 (17.21)	74 (30.33)	128 (52.46)	0 (0.00)	2.65 (ปานกลาง)
3.4 ถนนผ่านหอพักกว้าง รถสามารถผ่านได้สะดวก	0 (0.00)	40 (16.39)	51 (20.90)	132 (54.10)	21 (8.61)	2.45 (น้อย)
3.5 ที่จอดรถของหอพัก เพียงพอ	4 (1.64)	22 (9.01)	118 (48.36)	85 (34.84)	15 (6.15)	2.66 (ปานกลาง)
3.6 ที่จอดรถของหอพักมี ความปลอดภัย	4 (1.64)	59 (24.18)	137 (56.15)	42 (17.21)	2 (0.82)	3.09 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.03 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านสถานที่  
ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.03

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่าเลที่ตั้งของหอพักใกล้  
กับสถานศึกษา/ ที่ทำงาน รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งของหอพักอยู่ในแหล่งชุมชน/ใกล้ตลาด

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถของหอพักมีความปลอดภัย  
และที่จอดรถของหอพักเพียงพอ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ถนนผ่านหอพักกว้าง รถสามารถผ่านได้  
สะดวก



ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยการส่งเสริมการตลาด

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
4.1 ป้ายโปสเตอร์โฆษณา ห่อพัก	6 (2.46)	50 (20.49)	123 (50.41)	65 (26.64)	0 (0.00)	2.99 (ปานกลาง)
4.2 แผ่นพับโฆษณาห่อพัก	25 (10.25)	125 (51.23)	82 (33.60)	12 (4.92)	0 (0.00)	3.67 (มาก)
4.3 รูปแบบของการมอบ ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ	37 (15.16)	120 (49.18)	74 (30.33)	12 (4.92)	1 (0.40)	3.74 (มาก)
4.4 การแจ้งข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ เช่น ประกาศ และ ข่าวประชาสัมพันธ์	65 (26.64)	123 (50.41)	50 (20.49)	6 (2.46)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
4.5 การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ ข้อมูลครบถ้วนและเป็น ประโยชน์	21 (8.61)	90 (36.88)	117 (47.95)	14 (5.74)	2 (0.82)	3.47 (ปานกลาง)
4.6 การสร้างความสัมพันธ์ อันดีระหว่างห่อพักกับผู้พัก อาศัย เช่นการจัดให้มี กิจกรรมร่วมกัน	20 (8.20)	97 (39.75)	113 (46.31)	13 (5.32)	1 (0.40)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.57 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วน และเป็นประโยชน์ และป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก

**ตารางที่ 11** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากร

5.ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5.1 การบริหารงานของ เจ้าของหอพัก	23 (9.43)	74 (30.33)	141 (57.78)	6 (2.46)	0 (0.00)	3.47 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานของหอพัก สามารถไว้ใจได้	12 (4.92)	115 (47.13)	111 (45.49)	6 (2.46)	0 (0.00)	3.55 (มาก)
5.3 พนักงานหอพักยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง	14 (5.74)	127 (52.05)	100 (40.98)	3 (1.23)	0 (0.00)	3.62 (มาก)
5.4 ความเอาใจใส่ของ พนักงานของหอพัก	42 (17.21)	124 (50.82)	66 (27.05)	8 (3.28)	4 (1.64)	3.79 (มาก)
5.5 พนักงานของหอพัก ให้บริการรวดเร็ว	7 (2.87)	111 (45.49)	95 (38.93)	12 (4.92)	19 (7.79)	3.31 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานหอพักสามารถ ให้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	15 (6.15)	56 (22.95)	159 (65.16)	9 (3.69)	5 (2.05)	3.28 (ปานกลาง)
5.7 พนักงานเต็มใจที่จะ ให้บริการและช่วยเหลือใน ด้านต่าง ๆ	35 (14.34)	133 (54.51)	61 (25.00)	9 (3.69)	6 (2.46)	3.75 (มาก)
5.8 การแต่งกายของ พนักงานหอพัก	32 (13.12)	154 (63.11)	45 (18.44)	9 (3.69)	4 (1.64)	3.82 (มาก)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

5.ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5.9 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยนำเชือกถักไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์	17 (6.97)	68 (27.87)	154 (63.11)	5 (2.05)	0 (0.00)	3.40 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.56 (มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายของ พนักงานหอพัก รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริหารงานของเจ้าของหอพัก และ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยนำเชือกถักไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการ

6. ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อ สะดวกและรวดเร็ว	15 (6.15)	69 (28.28)	157 (64.34)	3 (1.23)	0 (0.00)	3.40 (ปานกลาง)
6.2 ระบบการรักษาความ ปลอดภัยของหอพัก เช่น ระบบคีย์การ์ด	9 (3.69)	133 (54.51)	90 (36.88)	12 (4.92)	0 (0.00)	3.57 (มาก)
6.3 ระบบการระบายน้ำ	15 (6.15)	157 (64.34)	69 (28.28)	3 (1.23)	0 (0.00)	3.75 (มาก)
6.4 ระบบการรับฝากข้อมูล ข่าวสารของพนักงานมีความ รวดเร็วและถูกต้อง	23 (9.43)	47 (19.26)	158 (64.75)	16 (6.56)	0 (0.00)	3.32 (ปานกลาง)
6.5 ระบบการป้องกัน อัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉิน ของหอพัก	17 (6.97)	68 (27.87)	154 (63.11)	5 (2.05)	0 (0.00)	3.40 (ปานกลาง)
6.6 การรับฟังปัญหา และ ข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย	12 (4.92)	181 (74.18)	40 (16.39)	9 (3.69)	2 (0.82)	3.79 (มาก)
6.7 ระบบการแก้ไขเมื่อ ผู้พักอาศัยมีปัญหา	23 (9.43)	80 (32.79)	104 (42.62)	37 (15.16)	0 (0.00)	3.37 (ปานกลาง)
6.8 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้ พักอาศัย	22 (9.02)	82 (33.60)	129 (52.87)	7 (2.87)	4 (1.64)	3.46 (ปานกลาง)
6.9 ความรวดเร็ว ของการ ซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ	29 (11.88)	61 (25.00)	137 (56.15)	10 (4.10)	7 (2.87)	3.39 (ปานกลาง)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการ (ต่อ)

6. ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
6.10 ระบบของ สาธารณูปโภคของหอพัก เช่น น้ำ ไฟ	22 (9.02)	129 (52.87)	82 (33.60)	11 (4.51)	0 (0.00)	3.67 (มาก)
6.11 ระบบการกำจัดขยะ	14 (5.74)	91 (37.29)	125 (51.23)	8 (3.28)	6 (2.46)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.50 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย รองลงมาคือ ระบบการออกไปแจ้งหนี้

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้พักอาศัย และความรวดเร็ว ของการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
7.1 การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก	133 (54.51)	75 (30.74)	36 (14.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (มาก)
7.2 การออกแบบและความสวยงามภายในห้องพัก	114 (46.72)	89 (36.48)	37 (15.16)	4 (1.64)	0 (0.00)	4.29 (มาก)
7.3 ป้ายหอพักมีความโดดเด่น สังกัดเห็นง่าย	63 (25.82)	158 (64.75)	23 (9.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17 (มาก)
7.4 สีภายในห้องพัก	35 (14.34)	61 (25.00)	133 (54.51)	9 (3.69)	6 (2.46)	3.45 (ปานกลาง)
7.5 ขนาดของห้องพัก	11 (4.51)	91 (37.29)	97 (39.75)	26 (10.66)	19 (7.79)	3.20 (ปานกลาง)
7.6 ขนาดของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เช่น เตียง โต๊ะ ตู้เสื้อผ้า	7 (2.87)	13 (5.32)	129 (52.87)	85 (34.84)	10 (4.10)	2.68 (ปานกลาง)
7.7 สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณหอพัก สวน ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม	34 (13.93)	80 (32.79)	123 (50.41)	7 (2.87)	0 (0.00)	3.58 (มาก)
7.8 ขนาดและรูปแบบของสระว่ายน้ำ	74 (30.33)	133 (54.51)	31 (12.70)	6 (2.46)	0 (0.00)	4.13 (มาก)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
7.9 การออกแบบตกแต่ง พื้นที่บริเวณห้องพัก เช่น โถง พักคอย	24 (9.84)	72 (29.50)	136 (55.74)	12 (4.92)	0 (0.00)	3.45 (ปานกลาง)
7.10 การจัดพื้นที่บริเวณ ห้องพักให้เป็นสัดส่วน	30 (12.29)	23 (9.43)	104 (42.62)	80 (32.79)	7 (2.87)	2.96 (ปานกลาง)
7.11 ขนาดของลิฟท์มีความ เหมาะสมกับการใช้งาน	44 (18.03)	64 (26.23)	112 (45.90)	20 (8.20)	4 (1.64)	3.51 (มาก)
7.12 ลิฟท์เพียงพอต่อการ ใช้งาน	37 (15.16)	98 (40.16)	76 (31.15)	21 (8.61)	12 (4.92)	3.52 (มาก)
7.13 ความสว่างของไฟฟ้า บริเวณห้องพักถนนของ ห้องพัก	9 (3.69)	181 (74.18)	40 (16.39)	12 (4.92)	2 (0.82)	3.75 (มาก)
7.14 ความกว้างของถนนใน ห้องพัก	14 (5.74)	96 (39.34)	104 (42.62)	30 (12.30)	0 (0.00)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.57 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การออกแบบและความสวยงามของอาคารห้องพัก รองลงมาคือ การออกแบบและความสวยงามภายในห้องพัก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ สีภายในห้องพัก และการออกแบบตกแต่งพื้นที่บริเวณห้องพัก เช่น โถงพักคอย



ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.55 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.00 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่	3.57 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.57 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคคล	3.56 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.50 (มาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.57 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.47 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัด  
เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ รายได้ และ ระยะเวลาอยู่อาศัย

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ในปีจ้ยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

1. ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของห้องพัก	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)
1.2 บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)
1.3 พื้นที่ใช้สอยในห้องพักกับจำนวนผู้พักอาศัย	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
1.4 เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักมีเพียงพอ เช่น เตียง ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเขียนหนังสือ	3.35 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
1.5 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำครบถ้วน	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)
1.6 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	3.61 (มาก)	3.99 (มาก)
1.7 ความสะอาดของพื้นที่ส่วนรวมของห้องพัก	3.35 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
1.8 บริการโทรศัพท์ภายในห้องพัก	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)
1.9 บริการเคเบิลทีวีภายในห้องพัก	3.25 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
1.10 บริการอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก	2.36 (น้อย)	2.45 (น้อย)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.11 บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายบริเวณห้องพัก คอย	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)
1.12 ช่วงเวลาเปิดให้บริการของเคาน์เตอร์บริการ	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
1.13 ช่วงเวลาการให้บริการสระว่ายน้ำของหอพัก	3.27 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
1.14 ประสิทธิภาพของเครื่องปรับอากาศภายใน ห้องพัก	3.26 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
1.15 ประสิทธิภาพของเครื่องทำน้ำอุ่นภายใน ห้องพัก	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
1.16 บริการหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.48 (ปานกลาง)</b>	<b>3.35 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศชาย คือ ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของหอพัก (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศหญิง คือ บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ บริการอินเทอร์เน็ตในห้องพัก ทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 2.36) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 2.45)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

2. ด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าเช่ารายเดือน	3.15 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
2.2 ค่าประกันความเสียหาย	3.06 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
2.3 ค่าน้ำ ค่าไฟ	3.17 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
2.4 ค่าโทรศัพท์	2.98 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
2.5 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต	2.37 (น้อย)	2.91 (ปานกลาง)
2.6 ค่าบริการทำความสะอาด	2.97 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
2.7 วิธีการชำระเงิน	3.48 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.03 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านราคา ในระดับปานกลาง เพศชาย ( ค่าเฉลี่ย 3.03 ) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศหญิง คือ วิธีการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับเพศชาย คือ ด้านบริการอินเทอร์เน็ตในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.37)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

3. ด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ท่าเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับสถานศึกษา/ ที่ทำงาน	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)
3.2 ท่าเลที่ตั้งของหอพักอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ตลาด	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)
3.3 ท่าเลที่ตั้งของหอพักมีรถสาธารณะผ่านเข้าออก	2.74 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)
3.4 ถนนผ่านหอพักกว้าง รถสามารถผ่านได้สะดวก	2.35 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)
3.5 ที่จอดรถของหอพักเพียงพอ	2.78 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)
3.6 ที่จอดรถของหอพักมีความปลอดภัย	3.17 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.09 (ปานกลาง)</b>	<b>3.00 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศชาย คือ ท่าเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับสถานศึกษา/ ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.76) เช่นเดียวกับเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับเพศชาย คือ ถนนผ่านหอพักกว้าง รถสามารถผ่านได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.35 )

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก	2.93 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
4.2 แผ่นพับโฆษณาหอพัก	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)
4.3 รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ ต่าง ๆ	3.93 (มาก)	3.65 (มาก)
4.4 การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)
4.5 การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็น ประโยชน์	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
4.6 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับ ผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน	3.43 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศชาย คือ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.99) เช่นเดียวกับ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

5.ด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 การบริหารงานของเจ้าของหอพัก	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
5.2 พนักงานของหอพักสามารถไว้ใจได้	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)
5.3 พนักงานหอพักขี้มเข้ม แจ่มใจ เป็นกันเอง	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)
5.4 ความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก	3.93 (มาก)	3.72 (มาก)
5.5 พนักงานของหอพักให้บริการรวดเร็ว	3.42 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานหอพักสามารถให้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	3.20 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
5.7 พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)
5.8 การแต่งกายของพนักงานหอพัก	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)
5.9 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์	3.32 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร ในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศชาย คือ ความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.93)



ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศหญิง คือ การแต่งกายของพนักงานหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

6. ด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
6.2 ระบบการรักษาความปลอดภัยของหอพัก เช่น ระบบคีย์การ์ด	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)
6.3 ระบบการออกไปแจ้งหนี้	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)
6.4 ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.03 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
6.5 ระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของหอพัก	3.25 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
6.6 การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย	4.05 (มาก)	3.66 (มาก)
6.7 ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา	3.24 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
6.8 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้พักอาศัย	3.35 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

6. ด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.9 ความรวดเร็ว ของการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ	3.33 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
6.10 ระบบของสาธารณูปโภคของหอพัก เช่น น้ำ ไฟ	3.82 (มาก)	3.59 (มาก)
6.11 ระบบการกำจัดขยะ	3.30 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.48 (ปานกลาง)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการสำหรับเพศชาย ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) และสำหรับเพศหญิง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.5)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศชาย คือ การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศหญิง คือ ระบบการออกใบแจ้งหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 การออกแบบและความสวยงามของอาคาร หอพัก	4.48 (มาก)	4.36 (มาก)
7.2 การออกแบบและความสวยงามภายในห้องพัก	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)
7.3 ป้ายหอพักมีความโดดเด่น สังกัดเห็นง่าย	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)
7.4 สีภายในห้องพัก	3.28 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
7.5 ขนาดของห้องพัก	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
7.6 ขนาดของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เช่น เตียง โต๊ะ ตู้เสื้อผ้า	2.48 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)
7.7 สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณ หอพัก สวน ลานจอดรถ มีความสะอาด และ สวยงาม	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)
7.8 ขนาดและรูปแบบของสระว่ายน้ำ	4.20 (มาก)	4.10 (มาก)
7.9 การออกแบบตกแต่งพื้นที่บริเวณหอพัก เช่น โถงพักคอย	3.41 (มาก)	3.47 (มาก)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.10 การจัดพื้นที่บริเวณห้องพักให้เป็นสัดส่วน	3.22 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
7.11 ขนาดของลิฟท์ที่มีความเหมาะสมกับการใช้งาน	3.69 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
7.12 ลิฟท์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.60 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
7.13 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณห้องพักถนนของห้องพัก	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)
7.14 ความกว้างของถนนในห้องพัก	3.25 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>	<b>3.59 (มาก)</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศชาย คือ การออกแบบและความสวยงามของอาคารห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.48) เช่นเดียวกับเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับรายได้

1. ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของหอพัก	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
1.2 บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	3.87 (มาก)	4.24 (มาก)
1.3 พื้นที่ใช้สอยในห้องพักกับจำนวนผู้พักอาศัย	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
1.4 เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักมีเพียงพอ เช่น เตียง ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเขียนหนังสือ	3.27 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
1.5 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำครบถ้วน	3.94 (มาก)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)	4.10 (มาก)
1.6 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)
1.7 ความสะอาดของพื้นที่ส่วนรวมของหอพัก	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
1.8 บริการโทรศัพท์ภายในหอพัก	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	4.19 (มาก)
1.9 บริการเคเบิลทีวีภายในหอพัก	3.34 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
1.10 บริการอินเทอร์เน็ตภายในหอพัก	2.60 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.77 (ปานกลาง)
1.11 บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายบริเวณโถงพักคอย	4.07 (มาก)	3.82 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับรายได้ (ต่อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.12 ช่วงเวลาเปิดให้บริการของ เคาน์เตอร์บริการ	3.47 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
1.13 ช่วงเวลาการให้บริการสระว่า น้ำของห้องพัก	2.94 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
1.14 ประสิทธิภาพของ เครื่องปรับอากาศภายในห้องพัก	3.27 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
1.15 ประสิทธิภาพของเครื่องทำ น้ำอุ่นภายในห้องพัก	3.27 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
1.16 บริการหนังสือพิมพ์รายวัน ราย สัปดาห์	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>3.44 (ปานกลาง)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.58) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.56) และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คือ ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คือ บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คือ บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายบริเวณห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับรายได้

2. ด้านราคา	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าเช่ารายเดือน	2.80 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
2.2 ค่าประกันความเสียหาย	2.14 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
2.3 ค่าน้ำ ค่าไฟ	2.80 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
2.4 ค่าโทรศัพท์	3.00 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
2.5 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต	3.07 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
2.6 ค่าบริการทำความสะอาด	3.00 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
2.7 วิธีการชำระเงิน	4.00 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>2.98 (ปานกลาง)</b>	<b>2.91 (ปานกลาง)</b>	<b>3.19 (ปานกลาง)</b>	<b>3.40 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.98) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.91) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.19) และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คือ วิธีการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) เช่นเดียวกับกับผู้ที่มี



รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.81 ) และ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คือ ค่าประกันความเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 2.14)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามระดับรายได้

3. ด้านสถานที่	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ท่าเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับ สถานศึกษา/ ที่ทำงาน	4.07 (มาก)	3.59 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)
3.2 ท่าเลที่ตั้งของหอพักอยู่ในแหล่ง ชุมชน ใกล้ตลาด	3.87 (มาก)	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)
3.3 ท่าเลที่ตั้งของหอพักมีรถ สาธารณะผ่านเข้าออก	2.94 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
3.4 ถนนผ่านหอพักกว้าง รถสามารถ ผ่านได้สะดวก	2.60 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)
3.5 ที่จอดรถของหอพักเพียงพอ	2.94 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
3.6 ที่จอดรถของหอพักมีความ ปลอดภัย	3.27 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.91 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.29 (ปานกลาง)</b>	<b>2.93 (ปานกลาง)</b>	<b>3.14 (ปานกลาง)</b>	<b>3.37 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.29 ) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.93) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.14) และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.07) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.59) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.95 ) และ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.10) คือ ในทำเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับสถานศึกษา/ ที่ทำงาน

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001–10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.42) และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.25) คือ ถนนผ่านหอพักกว้าง รถสามารถผ่านได้สะดวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับรายได้

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก	3.27 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
4.2 แผ่นพับโฆษณาหอพัก	3.87 (มาก)	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)	4.05 (มาก)
4.3 รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ	4.14 (มาก)	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)
4.4 การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
4.5 การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์	3.07 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
4.6 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.65 (มาก)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>	<b>3.61 (มาก)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวม ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.65) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.56) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.55) และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คือ ในรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คือ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) เช่นเดียวกับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป คือ แผ่นพับโฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 4.05 )

**ตารางที่ 26** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับรายได้

5. ด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 การบริหารงานของเจ้าของหอพัก	3.74 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)
5.2 พนักงานของหอพักสามารถไว้ใจได้	4.00 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)
5.3 พนักงานหอพักยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)
5.4 ความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก	4.07 (มาก)	3.66 (มาก)	4.05 (มาก)	4.15 (มาก)
5.5 พนักงานของหอพักให้บริการรวดเร็ว	3.47 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานหอพักสามารถให้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	3.47 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
5.7 พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ	4.27 (มาก)	3.58 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับรายได้ (ต่อ)

5. ด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.8 การแต่งกายของพนักงานหอพัก	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)
5.9 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย น่าเชื่อถือไว้วางใจได้และมีความ ซื่อสัตย์	3.47 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>	<b>3.74 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านการบุคลากร ในระดับมาก คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.79) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.52) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.74) และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คือ พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.27) เช่นเดียวกับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คือ การแต่งกายของพนักงานหอพัก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป คือ ความเอาใจใส่ของพนักงานหอพัก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับรายได้

6. ด้านกระบวนการ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
6.2 ระบบการรักษาความปลอดภัยของหอพัก เช่นระบบคีย์การ์ด	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)
6.3 ระบบการออกไปแจ้งหนี้	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	4.05 (มาก)
6.4 ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.20 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
6.5 ระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของหอพัก	3.27 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
6.6 การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย	3.94 (มาก)	3.72 (มาก)	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)
6.7 ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
6.8 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้พักอาศัย	3.14 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
6.9 ความรวดเร็ว ของการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ	3.34 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับรายได้ (ต่อ)

6. ด้านกระบวนการ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.10 ระบบของสาธารณูปโภคของ หอพัก เช่น น้ำ ไฟ	4.07 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	4.10 (มาก)
6.11 ระบบการกำจัดขยะ	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>	<b>3.49 (ปานกลาง)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>	<b>3.24 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมาก คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.52) และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง คือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท (เฉลี่ย 3.49) และผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คือ การรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) เช่นเดียวกับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.72) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาท คือ ระบบสาธารณูปโภค (ค่าเฉลี่ย 4.10)



ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับรายได้

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 การออกแบบและความสวยงาม ของอาคารหอพัก	4.54 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)
7.2 การออกแบบและความสวยงาม ภายในห้องพัก	4.60 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)	3.77 (มาก)
7.3 ป้ายหอพักมีความโดดเด่น สังเกตเห็นง่าย	4.67 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.44 (มาก)	4.48 (มาก)
7.4 สีภายในห้องพัก	3.47 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)
7.5 ขนาดของห้องพัก	3.34 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
7.6 ขนาดของเฟอร์นิเจอร์ภายใน ห้องพัก เช่น เตียง โต๊ะ ตู้เสื้อผ้า	2.34 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)
7.7 สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณหอพัก สวน ลานจอดรถ มี ความสะอาด และสวยงาม	4.07 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
7.8 ขนาดและรูปแบบของสระว่ายน้ำ	3.94 (มาก)	4.19 (มาก)	3.87 (มาก)	4.24 (มาก)
7.9 การออกแบบตกแต่งพื้นที่บริเวณ หอพัก เช่น โถงพักคอย	3.40 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
7.10 การจัดพื้นที่บริเวณหอพักให้เป็น สัดส่วน	3.27 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
7.11 ขนาดของลิฟท์ที่มีความเหมาะสม กับการใช้งาน	3.87 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับรายได้ (ต่อ)

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.12 ลิฟท์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.80 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.58 (มาก)
7.13 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณ ห้องพักถนนของห้องพัก	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)
7.14 ความกว้างของถนนในห้องพัก	3.47 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.76 (มาก)	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวม ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.76) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.55) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.68) และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คือ ป้ายห้องพักมีความโดดเด่น สังกัดเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.44) และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.48) คือ ป้ายห้องพักมีความโดดเด่น สังกัดเห็นง่าย

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คือ การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก  
(ค่าเฉลี่ย 4.40)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย

1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาอยู่อาศัย		
	น้อยกว่า 4 เดือน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของหอพัก	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)
1.2 บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)
1.3 พื้นที่ใช้สอยในห้องพักกับจำนวนผู้พักอาศัย	3.40 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
1.4 เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักมีเพียงพอ เช่น เตียง ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเขียนหนังสือ	3.31 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
1.5 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำครบถ้วน	3.91 (มาก)	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)
1.6 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	3.94 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)
1.7 ความสะอาดของพื้นที่ส่วนรวมของหอพัก	3.28 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
1.8 บริการโทรศัพท์ภายในห้องพัก	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.68 (มาก)
1.9 บริการเคเบิลทีวีภายในห้องพัก	3.22 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
1.10 บริการอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก	3.03 (ปานกลาง)	2.15 (น้อย)	3.03 (ปานกลาง)
1.11 บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายบริเวณโถง พักคอย	4.06 (มาก)	3.83 (มาก)	4.03 (มาก)
1.12 ช่วงเวลาเปิดให้บริการของเคาน์เตอร์บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
1.13 ช่วงเวลาการให้บริการสรวายน้ำของหอพัก	3.31 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย (ต่อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาอยู่อาศัย		
	น้อยกว่า 4 เดือน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.14 ประสิทธิภาพของเครื่องปรับอากาศภายในห้องพัก	3.25 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
1.15 ประสิทธิภาพของเครื่องทำน้ำอุ่นภายในห้องพัก	3.31 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
1.16 บริการหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์	4.03 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.51 (มาก)</b>	<b>3.61 (มาก)</b>

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก คือ ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน คือ บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายบริเวณ โถงพักคอย (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือ บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.16) เช่นเดียวกับ ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือ บริการอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.15)

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย

2. ด้านราคา	ระยะเวลาอยู่อาศัย		
	น้อยกว่า 4 เดือน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าเช่ารายเดือน	3.00 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
2.2 ค่าประกันความเสียหาย	2.73 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
2.3 ค่าน้ำ ค่าไฟ	2.88 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
2.4 ค่าโทรศัพท์	2.91 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
2.5 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต	3.03 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
2.6 ค่าบริการทำความสะอาด	2.88 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
2.7 วิธีการชำระเงิน	3.61 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.01 (ปานกลาง)</b>	<b>2.98 (ปานกลาง)</b>	<b>3.08 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลางคือ ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.01) ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 2.98) และผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน คือ วิธีการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.61) เช่นเดียวกันกับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย

3. ด้านสถานที่	ระยะเวลาอยู่อาศัย		
	น้อยกว่า 4 เดือน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ท่าเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับสถานศึกษา/ ที่ทำงาน	3.79 (มาก)	3.66 (มาก)	3.89 (มาก)
3.2 ท่าเลที่ตั้งของหอพักอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ตลาด	3.85 (มาก)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)
3.3 ท่าเลที่ตั้งของหอพักมีรถสาธารณะผ่านเข้าออก	2.85 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
3.4 ถนนผ่านหอพักกว้าง รถสามารถผ่านได้สะดวก	2.43 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.38 (น้อย)
3.5 ที่จอดรถของหอพักเพียงพอ	3.13 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	3.14 (ปานกลาง)
3.6 ที่จอดรถของหอพักมีความปลอดภัย	3.06 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.19 (ปานกลาง)</b>	<b>3.07 (ปานกลาง)</b>	<b>3.15 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง คือ ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.19) ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.07) และผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน คือ ท่าเลที่ตั้งของหอพักอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือ ท่าเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับสถานศึกษา/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66) เช่นเดียวกันกับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.89)



ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน (ค่าเฉลี่ย 2.43) ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 2.48) และผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 2.38) ถนนผ่านหอพักกว้าง รถสามารถผ่านได้สะดวก

**ตารางที่ 32** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาอยู่อาศัย		
	น้อยกว่า 4 เดือน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 ป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก	3.16 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
4.2 แผ่นพับโฆษณาหอพัก	4.22 (มาก)	3.52 (มาก)	3.86 (มาก)
4.3 รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ	4.28 (มาก)	3.61 (มาก)	3.84 (มาก)
4.4 การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)
4.5 การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
4.6 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.51 (มาก)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก คือ ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน คือ แผ่นพับโฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 4.22) เช่นเดียวกันกับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

**ตารางที่ 33** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย

5. ด้านการบุคลากร	ระยะเวลาอยู่อาศัย		
	น้อยกว่า 4 เดือน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 การบริหารงานของเจ้าของหอพัก	3.43 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานของหอพักสามารถไว้ใจได้	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)
5.3 พนักงานหอพักขี้มเข้ม แจ่มใจ เป็นกันเอง	3.94 (มาก)	3.52 (มาก)	3.96 (มาก)
5.4 ความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก	4.09 (มาก)	3.72 (มาก)	3.84 (มาก)
5.5 พนักงานของหอพักให้บริการรวดเร็ว	3.49 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานหอพักสามารถให้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	3.49 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
5.7 พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)

**ตารางที่ 33** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย (ต่อ)

5. ด้านการบุคลากร	ระยะเวลาอยู่อาศัย		
	น้อยกว่า 4 เดือน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.8 การแต่งกายของพนักงานหอพัก	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
5.9 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์	3.16 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.65 (มาก)</b>	<b>3.51 (มาก)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจ โดยรวมในปัจจัยด้านการบุคลากร ในระดับมาก คือ ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน คือ ความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัยมากกว่า 6 เดือนคือ พนักงานหอพักยิ้มแย้ม แจ่มใจ เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย

6. ด้านกระบวนการ	ระยะเวลาอยู่อาศัย		
	น้อยกว่า 4 เดือน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว	3.37 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
6.2 ระบบการรักษาความปลอดภัยของหอพัก เช่นระบบคีย์การ์ด	3.70 (มาก)	3.53 (มาก)	3.66 (มาก)
6.3 ระบบการออกไปแจ้งหนี้	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)
6.4 ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงาน มีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.39 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
6.5 ระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉิน ของหอพัก	3.45 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
6.6 การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พัก อาศัย	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)
6.7 ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา	3.45 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
6.8 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของ ผู้พักอาศัย	2.55 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
6.9 ความรวดเร็ว ของการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ	3.48 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)

**ตารางที่ 34** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย (ต่อ)

6. ด้านกระบวนการ	ระยะเวลาอยู่อาศัย		
	น้อยกว่า 4 เดือน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.10 ระบบของสาธารณูปโภคของหอพัก เช่น น้ำ ไฟ	3.84 (มาก)	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)
6.11 ระบบการกำจัดขยะ	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.48 (ปานกลาง)</b>	<b>3.46 (ปานกลาง)</b>	<b>2.90 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับปานกลาง คือ ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.48) ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.46) และผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 2.90)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน คือ การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.87) เช่นเดียวกับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน คือ การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.79) และระบบของสาธารณูปโภคของหอพัก เช่น น้ำ ไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาอยู่อาศัย		
	น้อยกว่า 4 เดือน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 การออกแบบและความสวยงามของอาคาร หอพัก	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)
7.2 การออกแบบและความสวยงามภายใน ห้องพัก	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	3.86 (มาก)
7.3 ป้ายหอพักมีความโดดเด่น สังกัดเห็นง่าย	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	3.93 (มาก)
7.4 สีภายในห้องพัก	3.57 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
7.5 ขนาดของห้องพัก	3.60 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
7.6 ขนาดของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เช่น เตียง โต๊ะ ตู้เสื้อผ้า	3.03 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	3.18 (ปานกลาง)
7.7 สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณ หอพัก สวน ลานจอดรถ มีความสะอาด และ สวยงาม	3.54 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.04 (มาก)
7.8 ขนาดและรูปแบบของสระว่ายน้ำ	3.75 (มาก)	4.24 (มาก)	3.95 (มาก)
7.9 การออกแบบตกแต่งพื้นที่บริเวณหอพัก เช่น โถงพักคอย	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
7.10 การจัดพื้นที่บริเวณหอพักให้เป็นสัดส่วน	3.42 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
7.11 ขนาดของลิฟท์ที่มีความเหมาะสมกับการใช้ งาน	3.84 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย (ต่อ)

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาอยู่อาศัย		
	น้อยกว่า 4 เดือน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.12 ลิฟท์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.69 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
7.13 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณห้องพักถนนของ ห้องพัก	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)
7.14 ความกว้างของถนนในห้องพัก	3.57 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก คือ ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน คือ การออกแบบและความสวยงามของอาคารห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.45) เช่นเดียวกับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือ การออกแบบและความสวยงามภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือ ขนาดของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เช่น เตียง โต๊ะ ตู้เสื้อผ้า (ค่าเฉลี่ย 2.48)



ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้านในการใช้บริการของ เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัด เชียงใหม่

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของ เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
3.1.1 มีการส่งเสียงดังใน ห้องพัก	6 (2.5)	19 (7.8)	147 (60.1)	26 (10.7)	46 (18.9)	2.65 (ปานกลาง)
3.1.2 มีการขโมยสิ่งของใน ห้องพัก	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (2.9)	237 (97.1)	1.03 (น้อยที่สุด)
3.1.3 ระบบการรักษาความ ปลอดภัยไม่ดีพอ	0 (0.0)	0 (0.0)	35 (14.3)	182 (74.6)	27 (11.1)	2.03 (น้อย)
3.1.4 ภายในห้องพักอากาศ ไม่ถ่ายเท	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	48 (19.7)	196 (80.3)	1.20 (น้อยที่สุด)
3.1.4 ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	72 (29.5)	93 (38.1)	20 (8.2)	35 (14.4)	24 (9.8)	3.64 (มาก)
3.1.5 ห้องน้ำส่วนกลางไม่ สะอาด	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	51 (20.9)	193 (79.1)	1.21 (น้อยที่สุด)
3.1.6 การติดต่อเจ้าหน้าที่มี ขั้นตอนที่ยุ่งยาก	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (8.6)	60 (24.6)	163 (66.8)	1.42 (น้อยที่สุด)
3.1.7 พนักงานห้องพักไม่เต็ม ใจให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	41 (16.8)	203 (83.2)	1.17 (น้อยที่สุด)
3.1.8 พนักงานไม่สามารถ แก้ไขปัญหาให้กับท่านได้	0 (0.0)	30 (12.3)	114 (46.7)	62 (25.4)	38 (15.6)	2.56 (ปานกลาง)

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของ เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัญหา	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
3.1.9 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของพนักงานต้อนรับไม่เหมาะสมต่อการติดต่อของท่าน	0 (0.0)	13 (5.3)	25 (10.3)	34 (13.9)	172 (70.5)	1.51 (น้อย)
3.1.10 บริเวณหอพักสกปรกไม่เป็นระเบียบ	0 (0.0)	0 (0.0)	46 (18.9)	82 (33.6)	116 (47.5)	1.72 (น้อย)
3.1.11 ระบบอินเตอร์เน็ตของหอพักช้าและล่าช้า	40 (16.4)	130 (53.3)	63 (25.8)	6 (2.5)	5 (2.0)	3.80 (มาก)
3.1.12 ช่วงเวลาการเปิดให้บริการของสระว่ายน้ำ	8 (3.3)	16 (6.5)	87 (35.7)	99 (40.6)	34 (13.9)	2.45 (น้อย)
3.1.13 ระบบการระบายน้ำในห้องน้ำไม่มีประสิทธิภาพ	0 (0.0)	15 (6.2)	29 (11.9)	75 (30.7)	125 (51.2)	1.73 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>2.16 (น้อย)</b>

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.16

โดยปัญหาที่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบอินเตอร์เน็ตของหอพักช้าและล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา คือ ปัญหาด้านที่จอดรถมีไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัญหาที่พบในการใช้บริการในระดับปานกลาง คือ มีการส่งเสียงดังในหอพัก (ค่าเฉลี่ย 2.65) รองลงมาคือ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 2.56)

ปัญหาที่พบในการใช้บริการในระดับน้อย คือ ช่วงเวลาการเปิดให้บริการของสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.45) รองลงมาคือ ระบบการรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ (ค่าเฉลี่ย 2.03)

ปัญหาที่พบน้อยที่สุดในการใช้บริการ คือ การติดต่อเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 1.42) รองลงมาคือ ห้องน้ำส่วนกลางไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 1.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหาอื่น ๆ นอกเหนือจากปัญหาข้างต้น ไว้ดังนี้

1. ปัญหาด้านความไม่คงทนในการใช้งานของเฟอร์นิเจอร์ ( 2 ราย)
2. ปัญหาด้านการจราจรภายในหอพัก ยังไม่เป็นระเบียบ ไม่มีเส้นถนนเพื่อบอกทิศทางการเดินรถ (3 ราย)

ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในประเด็นต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. ควรมีการจำกัดจำนวนรถที่เข้ามาจอดในหอพักของแต่ละห้อง เช่น ห้องละ 2 คัน เป็นต้น ( 5 ราย)
2. ถนนในหอพัก ควรมีการตีเส้นทางการเดินรถ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ( 1 ราย)
3. ควรจัดหาที่จอดรถเพิ่มเติม ควรเป็นที่จอดรถในร่ม และปลอดภัย (11 ราย)
4. ควรมีการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ( 24 ราย )
5. ควรมีขนาด และรูปแบบของเฟอร์นิเจอร์ เช่น เตียง โต๊ะ เก้าอี้ หลากหลายให้เลือก ( 2 ราย)
6. ควรมีการมอบส่วนลดในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น วันเกิด ปีใหม่ เป็นต้น ( 7 ราย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved