บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีในการใช้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่พักอาศัยในหอพัก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากร ทั้งหมดจำนวน 244 ราย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 66.4 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 33.6 อายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 58.2 และ อายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 22.1 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า ร้อยละ 10.2 ส่วนใหญ่อาชีพนักเรียนนักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 76.6 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท เอกชน ร้อยละ 15.2 มีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 70.1 รองลงมาคือ ระดับรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 15.2 และระยะเวลาอยู่อาศัยในหอพักอยู่ในช่วง 4 - 6 เดือน ร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัยมากกว่า 6 เดือน ร้อยละ 17.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 โดยรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย และด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของหอพัก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ พื้นที่ใช้สอยในห้องพักกับจำนวนผู้พักอาศัย ความสะอาดของพื้นที่ส่วนรวมของหอพัก และช่วงเวลาเปิดให้บริการของเคาน์เตอร์บริการ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ บริการอินเตอร์เน็ตภายในห้องพัก

ปัจจัยด้านราคา

พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิธีการชำระเงิน

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าเช่ารายเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่

พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.03 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับสถานศึกษา/ ที่ทำงาน และทำเลที่ตั้งของหอพักอยู่ในแหล่งชุมชน/ใกล้ตลาด

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถของหอพักมีความปลอดภัย และที่จอดรถของหอพักเพียงพอ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ถนนผ่านหอพักกว้าง รถสามารถผ่านได้สะดวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์ และรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน และการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานหอพัก และความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การบริหารงานของเจ้าของหอพัก และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย และระบบการออกใบแจ้งหนี้

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้พักอาศัย และความรวดเร็ว ของการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก และการออกแบบและความสวยงามภายในห้องพัก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านสีภายในห้องพัก และการออกแบบตกแต่งพื้นที่บริเวณหอพัก เช่น โถงพักคอย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ รายได้ และ ระยะเวลาอยู่อาศัย

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และ เพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศชาย คือ ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของหอพัก สำหรับเพศหญิง คือ บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ทั้งเพศชาย และเพศหญิง คือ บริการอินเตอร์เน็ตในห้องพัก

ปัจจัยด้านราคา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านราคาในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศหญิง คือ วิธีการชำระเงิน

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับเพศชาย คือ ด้านบริการอินเตอร์เน็ตในห้องพัก

ปัจจัยด้านสถานที่

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับทั้งเพศชาย และเพศหญิง คือทำเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับสถานศึกษา/ ที่ทำงาน

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับเพศชาย คือ ถนนผ่านหอพักกว้างรถสามารถผ่านได้สะดวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวม ในด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับทั้งเพศชาย และเพศหญิง เพศชาย คือ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศชาย คือ ความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก สำหรับเพศหญิง คือ การแต่งกายของพนักงานหอพัก

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการสำหรับเพศชาย ในระดับปานกลาง และสำหรับเพศหญิง ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับเพศชาย คือ การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย สำหรับเพศหญิง คือ ระบบการออกใบแจ้งหนี้

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม ในด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับทั้งเพศชาย และเพศหญิง คือ การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คือ ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของหอพัก สำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คือ บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย และ สำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คือ บริการอินเตอร์เน็ตแบบไร้สายบริเวณโถงพักคอย

ปัจจัยด้านราคา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน10,001-15,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป คือ วิธีการชำระเงิน

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คือ ค่าประกันความเสียหาย

ปัจจัยด้านสถานที่

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000–10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป คือ ในทำเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับสถานศึกษา/ที่ทำงาน

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท และสำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน10,001-15,000 บาท คือ ถนนผ่านหอพักกว้าง รถสามารถผ่านได้สะดวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คือ ในรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท และสำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คือ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป คือ แผ่นพับโฆษณาหอพัก

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านการบุคลากร ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท และสำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทคือ พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คือ การแต่งกายของพนักงานหอพัก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป คือ ความเอาใจใส่ของพนักงานหอพัก

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท สำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และสำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทคือ การรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาท คือ ระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำ ไฟ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท สำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และสำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป คือ ป้ายหอพักมีความโดดเด่นสังเกตเห็นง่าย

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คือ การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน คือ บริการอินเตอร์เน็ตแบบไร้สายบริเวณโถงพักคอย

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน และผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน คือ บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือ บริการอินเตอร์เน็ตภายในห้องพัก

ปัจจัยด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน และสำหรับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน คือ วิธีการชำระเงิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านสถานที่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน คือ ทำเลที่ตั้งของหอพักอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ตลาด

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน และสำหรับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน คือ ทำเลที่ตั้งของหอพักใกล้กับสถานที่ศึกษา/ที่ทำงาน

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน สำหรับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน และสำหรับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน คือ ถนนผ่านหอพักกว้าง รถสามารถผ่านได้สะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน และสำหรับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือนคือ แผ่นพับโฆษณาหอพัก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านการบุคลากร ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน และสำหรับ ผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน คือ ความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก และพนักงานเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน และสำหรับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 คือ การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน คือ การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย และระบบของสาธารณูปโภคของหอพัก เช่น น้ำ ไฟ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาอยู่อาศัย มีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย น้อยกว่า 4 เดือน และสำหรับผู้ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย มากกว่า 6 เดือน คือ การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือ การออกแบบและความสวยงามภายในห้องพัก

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 4-6 เดือน คือ ขนาดของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เช่น เตียง โต๊ะ ตู้เสื้อผ้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการของ เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย

โดยปัญหาที่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบอินเตอร์เน็ตของหอพักขัดข้องและล่าช้า รองลงมา คือ ปัญหาด้านที่จอดรถมีไม่เพียงพอ

ปัญหาที่พบในการใช้บริการในระดับปานกลาง คือ รองลงมาคือ มีการส่งเสียงดังในหอพักและพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้

ปัญหาที่พบในการใช้บริการในระดับน้อย คือ ช่วงเวลาการเปิดให้บริการของสระว่ายน้ำ รองลงมาคือ ระบบการรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ

ปัญหาที่พบน้อยที่สุดในการใช้บริการ คือ การติดต่อเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก รองลงมาคือ ห้องน้ำส่วนกลางไม่สะอาด

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า อภิปรายผลได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

จากแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ,2546) ที่ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือ ความมีประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวังไว้ (Expected Performance)โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้นๆ(Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้น ตรงกับความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และเมื่อได้รับผลจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ซึ่งสอดคล้องกับกับผลการศึกษาที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับรวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ที่พบว่านักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับณัฐพล กกกำแหง (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมืองของนักศึกษาปริญญาตรีในระดับมาก

2. ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับรวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ที่พบว่านักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาในปัจจัยด้านราคาในระดับมาก แต่สอดคล้องกับณัฐพล กกกำแหง (2546) ที่พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมืองของนักศึกษาปริญญาตรี ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านการสถานที่

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ที่พบว่านักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาต่ในปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับณัฐพล กกกำแหง (2546) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมืองของนักศึกษาปริญญาตรีในระดับมาก

2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับรวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ที่พบว่านักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการให้บริการหอพักนักศึกษาในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับณัฐพล กกกำแหง (2546) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมืองของนักศึกษาปริญญาตรีในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3. ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับรวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ที่พบว่านักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาในปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมาก และสอดคล้องกับณัฐพล กกกำแหง (2546) ที่พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมืองของนักศึกษาปริญญาตรีในระดับมาก

4. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับรวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ที่พบว่านักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับกับณัฐพล กกกำแหง (2546) ที่พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในระดับมาก

5. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับรวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ที่พบว่านักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับกับณัฐพล กกกำแหง (2546) ที่พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรี ในระดับมาก

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านบริการอินเตอร์เน็ตในห้องพัก และมีผู้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงระบบอินเตอร์เน็ตในห้องพัก ถึง 24 ราย

2. ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ในส่วนของปัจจัยย่อยถนนผ่านหอพักกว้างขวาง รถสามารถผ่านได้สะดวก ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย

3. ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาแล้ว จะพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านขนาดของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เช่น เตียง โต๊ะ ตู้เสื้อผ้า ในระดับน้อย

4. ลูกค้ามีปัญหาในระดับมากกับที่จอดรถที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านสินค้าและบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อบรรยากาศที่เหมาะสมกับการพักอาศัย ดังนั้น ทางหอพักจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะจัดสรรบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ หอพักให้ดี อยู่เสมอ เช่น สวนที่ใช้ในการพักผ่อน ธรรมชาติรอบ ๆ บริเวณ และควรรักษาภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของหอพัก โดยเน้นการส่งมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้า และต้องพยายามรักษามาตราฐานการให้บริการไว้อย่างต่อเนื่อง

ทางหอพักจะต้องมีการปรับปรุงด้านบริการอินเตอร์เน็ต ระบบอินเตอร์เน็ตภายในห้องพักให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น หาอุปกรณ์มาติดตั้งเพิ่มเติมเพื่อทำให้ระบบอินเตอร์เน็ตมีความเร็วเพิ่มขึ้น หรือ ติดตั้งระบบอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย เพิ่มเติมในแต่ละชั้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. ด้านราคา ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านราคา ดังนั้นจะต้องมีการนำกลยุทธ์ทางด้านราคา มาใช้เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องมีการพิจารณาถึงการตั้งราคา ให้มีความหลากหลาย โดยอาจจะใช้ชั้นของหอพักเป็นตัวกำหนดราคา เช่น ชั้น 2 อาจจะมีการตั้งราคาให้ถูกกว่าชั้น อื่น ๆ เพราะลูกค้าสามารถใช้บันได แทนการใช้ลิฟท์ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้า เป็นต้น

3. ด้านสถานที่ตั้ง ทางหอพักจะต้องมีการให้ข้อมูลกับลูกค้าในเรื่องของเส้นทางการเดินทางไปยังหอพัก ที่สามารถเดินทางได้หลายเส้นทาง เช่น ใช้เส้นทาง ถนนสุเทพซอย 4 เส้นทางถนนสุเทพซอย 5 (ศูนย์ออสเตรเลีย ไอดีพี) หรือ ใช้เส้นทางถนนคันคลองชลประทาน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความคับแคบของถนนทางผ่านหอพัก

ทางหอพักกำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับที่จอดรถที่มีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้พักอาศัย ควรจะเร่งจัดหาที่จอดรถในร่มเพิ่มเติม ในบริเวณพื้นที่ว่างด้านข้างตึก ซึ่งสามารถเชื่อมต่อไปยังซอยถัดไปได้ และจัดทำระบบการจัดสรรที่จอดรถให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำสติกเกอร์ที่จอดรถสำหรับผู้พักอาศัยกับหอพัก และจำกัดจำนวนรถของผู้พักอาศัยให้เหมาะสมกับจำนวนผู้พักอาศัยต่อหนึ่งห้อง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณา จะพบว่าลูกค้ายังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยป้ายโปสเตอร์โฆษณาหอพัก และการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งในปัจจุบันจะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เห็นได้ว่า ช่องทางการสื่อสารที่กำลังได้รับความนิยม คือทางอินเตอร์เน็ต ซึ่งทางหอพักได้มีการจัดทำเว็บไซต์ของหอพักเอง ทางหอพักจะต้องมีการพัฒนาเว็บไซต์ของหอพักให้ทันสมัย รูปแบบน่าสนใจ มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้พักอาศัย ตลอดจนถึงการประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ของหอพักให้กับลูกค้าทราบด้วย ส่วนการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหอพักกับผู้พักอาศัย นั้น ทางหอพักควรจะมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วม เช่น จัดกิจกรรมแลกของขวัญในวันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

5. ด้านบุคลากร ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในโดยรวมระดับมาก แต่ทางหอพักเองยังจำเป็นต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของพนักงานหอพัก ให้ดีอยู่เสมอ และจัดให้พนักงานได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการกับหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชนหากมีการจัดอบรมขึ้น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้านการบริการที่ดีซึ่งจะเป็นสิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้โดยตรงเมื่อมาติดต่อ และนำมาซึ่งความพึงพอใจในการให้บริการในอนาคตต่อไป

6. ด้านกระบวนการให้บริการ ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ควรให้ความสนใจกับระบบการกำจัดขยะ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจจะมีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของแม่บ้าน ในการทำความสะอาด การกำจัดขยะ ปรับหรือช่วงเวลาในการทำความสะอาดให้บ่อยยิ่งขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านกลิ่นเหม็น การกำจัดขยะในอนาคตต่อไป

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อจำแนกตามเพศ แล้วจะพบว่าลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยขนาดของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เช่น เตียง โต๊ะ ตู้เสื้อผ้า ดังนั้น ดังนั้นหอพักจึงควรจัดหาเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่นจากเดิมเตียงที่จัดให้เป็นแบบเตียงคู่ อาจจะเพิ่มเตียงเดี่ยวให้กับลูกค้าได้เลือกด้วย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสเลือกเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานและเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

8. ปัญหาที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการโดยรวม อยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่อยู่ในระดับมาก คือ ปัญหาที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงควรเร่งหาวิธีการแก้ไขปัญหาทั้งทางด้านที่จอดรถ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาที่จอดรถเพิ่ม หรือการจัดสรรที่จอดรถให้กับแต่ละห้องอย่างเพียงพอและเหมาะสม ส่วนปัญหา ระบบอินเตอร์เน็ตของหอพักขัดข้อง และล่าช้า ทางหอพักจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งปรึกษา บริษัทผู้ดูแลระบบอินเตอร์เน็ต เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข หรือหากจะต้องมีการเพิ่มระบบ อุปกรณ์ในการติดตั้ง ก็ควรจะรีบดำเนินการโดยเร็วที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาที่พบในการใช้บริการในระดับปานกลาง คือ มีการส่งเสียงดังในหอพัก ทางหอพักจะต้องแจ้งขอความร่วมมือกับผู้พักอาศัย โดยอาจจะจัดทำเป็นแผ่นป้าย ประกาศ หรือ โปสเตอร์เพื่อรณรงค์และขอความร่วมมือในการห้ามส่งเสียงดังในหอพัก ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และปัญหาด้านพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ หอพักจะต้องจัดหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการกับพนักงาน จัดหาคู่มือในการแก้ไขปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ที่มักจะพบบ่อย ๆ ในการให้บริการกับลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานหอพักใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้

ปัญหาที่พบในการใช้บริการในระดับน้อย คือ ปัญหาระบบการรักษาความปลอดภัยไม่ดี ปัญหาด้านช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของพนักงานต้อนรับไม่เหมาะสมต่อการติดต่อของท่าน บริเวณหอพักสกปรก ไม่เป็นระเบียบ ช่วงเวลาการเปิดให้บริการของสระว่ายน้ำ และระบบการออกใบแจ้งหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ ทางหอพักจะต้องนำปัญหาเหล่านี้ไปปรึกษา หารือเพื่อหาแนวทางที่จะไม่ให้ปัญหาดังกล่าว กลายเป็นปัญหาในระดับมาก ต่อไป ซึ่งอาจจำเป็นจะต้องนำมาวางแผนเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานกับพนักงานในแผนกต่าง ๆ และจำเป็นจะต้องมีการตรวจสอบ ติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved