

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามเพศ อาชีพ และวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	25	35.7
ชาย	45	64.3
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.3 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 35.7

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.0
21 - 30 ปี	0	0.0
31 - 40 ปี	6	8.6
41 - 50 ปี	28	40.0
มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	36	51.4
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 51.4 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี ร้อยละ 40.0 และช่วง อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 8.6

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	10	14.3
สมรส	56	80.0
อื่นๆ (หม้าย, หย่าร้าง)	4	5.7
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 14.3 และสถานภาพอื่นๆ (หม้าย, หย่าร้าง) ร้อยละ 5.7

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0.0
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	16	22.9
ปวส.หรืออนุปริญญา	41	58.6
ปริญญาตรี	4	5.7
สูงกว่าปริญญาตรี	9	12.8
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปวส. หรืออนุปริญญา ร้อยละ 58.6 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ร้อยละ 22.9 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.8

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.0
ข้าราชการ	0	0.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.0
พนักงานบริษัทเอกชน	13	18.6
ธุรกิจส่วนตัว	2	2.9
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	5	7.1
อื่นๆ (เกษียณแล้ว)	50	71.4
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปัจจุบันเกษียณแล้วมากที่สุด ร้อยละ 71.4 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 18.6 และพ่อบ้าน/แม่บ้านร้อยละ 7.1

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25,000 บาท	0	0.0
25,000 - 50,000 บาท	3	4.3
50,001 - 75,000 บาท	7	10.0
75,001 - 100,000 บาท	13	18.6
100,001 - 125,000 บาท	5	7.1
125,000 บาทขึ้นไป	42	60.0
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ย 125,000 บาทขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ 75,001 - 100,000 บาท ร้อยละ 18.6 และ 50,001 - 75,000 บาท ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการท่องเที่ยว	9	12.9
เพื่อการทำงาน	16	22.8
เพื่อการพำนักระยะยาว	45	64.3
เพื่อการศึกษา	0	0.0
อื่นๆ	0	0.0
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุดคือ เพื่อการพำนักระยะยาว ร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ เพื่อการทำงาน ร้อยละ 22.8 และเพื่อการท่องเที่ยว ร้อยละ 12.9

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาอาศัยที่นิติบุคคลอาคารชุดอิตัลไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

จำนวนครั้งที่เคยมาอาศัยที่ “อาคารชุดอิตัลไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4”	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ครั้ง	66	94.3
4 – 6 ครั้ง	3	4.3
มากกว่า 6 ครั้ง	1	1.4
รวม	70	100.0

ตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่เคยมาอาศัยที่จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด คือ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 94.3 รองลงมาคือ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 4.3 และ มากกว่า 6 ครั้ง ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเดือนที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

เดือนที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม	30	42.9
กุมภาพันธ์	22	31.4
มีนาคม	13	18.6
เมษายน	5	7.1
พฤษภาคม	3	4.3
มิถุนายน	2	2.9
กรกฎาคม	7	10.0
สิงหาคม	1	1.4
กันยายน	3	4.3
ตุลาคม	6	8.6
พฤศจิกายน	15	21.4
ธันวาคม	37	52.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 70 ราย

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในจังหวัด เชียงใหม่มากที่สุด ในเดือนธันวาคม ร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ เดือนมกราคม ร้อยละ 42.9 เดือน กุมภาพันธ์ ร้อยละ 31.4

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าหา ห้องชุดต่อครั้ง

ระยะเวลาในการเข้าห้องชุดต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 เดือน	1	1.4
ระยะเวลา 2 – 3 เดือน	53	75.7
ระยะเวลา 4 – 5 เดือน	6	8.6
มากกว่า 6 เดือน	10	14.3
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเข้าห้องชุด ต่อครั้งมากที่สุด คือ ระยะเวลา 2 – 3 เดือน ร้อยละ 75.7 รองลงมาคือ มากกว่า 6 เดือน ร้อยละ 14.3 และระยะเวลา 4 – 5 เดือน ร้อยละ 8.6

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการกลับมา เข้าห้องชุดที่นิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 อีกครั้ง

ความต้องการกลับมาเข้าห้องชุดในจังหวัดเชียงใหม่อีกครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
กลับมาอีก	63	90.0
ไม่กลับมาอีก	7	10.0
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการกลับมาเข้า ห้องชุดที่นิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 อีก ร้อยละ 90.0 รองลงมาคือ ไม่ กลับมาอีก ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการอยู่

ช่วงราคาค่าเช่าห้องชุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	55	78.6
ราคา 15,001 – 20,000 บาท	13	18.6
มากกว่า 20,000 บาท	2	2.8
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการเช่าห้องชุดอยู่ในช่วงราคา 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 78.6 รองลงมาคือ ช่วงราคา 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 18.6 และมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 2.8

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดห้องชุดที่ใช้บริการอยู่

ขนาดห้องชุด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าเท่ากับ 45 ตารางเมตร	53	75.7
ระหว่าง 46 – 100 ตารางเมตร	8	11.4
ระหว่าง 101 – 150 ตารางเมตร	9	12.9
ระหว่าง 151 – 200 ตารางเมตร	0	0.0
มากกว่า 201 ตารางเมตร	0	0.0
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการห้องชุดในขนาดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 45 ตารางเมตร ร้อยละ 75.7 รองลงมาคือขนาดระหว่าง 101 – 150 ตารางเมตร ร้อยละ 12.9 และขนาดระหว่าง 46 – 100 ตารางเมตร ร้อยละ 11.4

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ตัดสินใจ

ผู้ตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง	50	71.4
ผู้ร่วมเดินทาง	3	4.3
บริษัท/ที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้	17	24.3
บริษัทการท่องเที่ยวเป็นผู้จัดหาให้	0	0.0
ญาติ/เพื่อนเป็นผู้จัดเตรียมให้	0	0.0
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้ตัดสินใจในการเลือกเข้าห้องชุด โดยเป็นผู้ตัดสินใจเอง ร้อยละ 71.4 รองลงมา บริษัท/ที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้ ร้อยละ 24.3 และ ผู้ร่วมเดินทางเป็นผู้ตัดสินใจ ร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ได้รับ

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ตัวแทน (Agent)	7	10.0
อินเทอร์เน็ต	2	2.9
ใบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ	1	1.4
นิตยสาร	3	4.3
หนังสือแนะนำ	4	5.7
เพื่อนหรือญาติ พี่น้อง	57	81.4
บริษัทท่องเที่ยว	4	5.7
อื่นๆ (บริษัทที่ทำงานแนะนำ)	5	7.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 70 ราย

อื่นๆ ได้แก่ บริษัทที่ทำงานแนะนำ (5 คน)

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับห้องชุดจาก เพื่อนหรือญาติ พี่น้อง มากที่สุด ร้อยละ 81.4 รองลงมาคือ ตัวแทน (Agent) ร้อยละ 10.0 และจาก บริษัทที่ทำงานแนะนำ ร้อยละ 7.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคล
อาคารชุดอิตลีไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะอาดของห้องชุด	5 (7.14)	8 (11.43)	38 (54.29)	14 (20.00)	5 (7.14)	2.91 (ปานกลาง)	5
ห้องชุดตกแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย	3 (4.29)	11 (15.71)	34 (48.57)	15 (21.43)	7 (10.00)	2.83 (ปานกลาง)	7
ขนาดของห้องชุด	6 (8.57)	7 (10.00)	44 (62.86)	8 (11.43)	5 (7.14)	3.02 (ปานกลาง)	1
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องชุด เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถัง ขยะ	1 (1.43)	6 (8.57)	34 (48.57)	21 (30.00)	8 (11.43)	2.59 (ปานกลาง)	10
มีห้องน้ำแบบแยกส่วน (แยกระหว่างห้องอาบน้ำ และห้องสุขา)	3 (4.29)	2 (2.86)	9 (12.86)	51 (72.86)	5 (7.14)	2.24 (น้อย)	12
มีเครื่องทำน้ำอุ่น และมี อ่างอาบน้ำในห้องน้ำ	6 (8.57)	6 (8.57)	28 (40.00)	23 (32.86)	7 (10.00)	2.73 (ปานกลาง)	9
มีเครื่องปรับอากาศใน ห้องชุด ที่เสียงไม่ รบกวน และมีอุณหภูมิที่ เหมาะสม	6 (8.57)	13 (18.57)	34 (48.57)	10 (14.29)	7 (10.00)	3.01 (ปานกลาง)	2

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	1 (1.43)	6 (8.57)	44 (62.86)	14 (20.00)	5 (7.14)	2.77 (ปานกลาง)	8
มีเคเบิลทีวี ที่มีช่อง NHK	6 (8.57)	6 (8.57)	37 (52.86)	18 (25.71)	3 (4.29)	2.91 (ปานกลาง)	5
มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ว่างบริการ ใน ห้องชุด	0 (0.00)	6 (8.57)	8 (11.43)	45 (64.29)	11 (15.71)	2.13 (น้อย)	13
มี Fitness	7 (10.00)	6 (8.57)	38 (54.29)	15 (21.43)	4 (5.71)	2.96 (ปานกลาง)	4
มีสระว่ายน้ำ	5 (7.14)	7 (10.00)	44 (62.86)	9 (12.86)	5 (7.14)	2.97 (ปานกลาง)	3
มีร้านอาหาร หรือ Minimart	2 (2.86)	6 (8.57)	30 (42.86)	25 (35.71)	7 (10.00)	2.59 (ปานกลาง)	10
สามารถเลี้ยงสัตว์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (2.86)	38 (54.29)	30 (42.86)	1.60 (น้อย)	14
ค่าเฉลี่ยรวม						2.66 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขนาดของห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 3.02) การมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุดที่เสียงไม่รบกวนและมีอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.01) การมีสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.97) การมี Fitness (ค่าเฉลี่ย 2.96) การมีเคเบิลทีวีที่มีช่อง NHK (ค่าเฉลี่ย 2.91) ความสะอาดของห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 2.91) ห้องชุดตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ

เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.83) การมีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI (ค่าเฉลี่ย 2.77) การมีเครื่องทำน้ำอุ่นและมีอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.73) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุด เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ (ค่าเฉลี่ย 2.59) และการมีร้านอาหารหรือ Minimart (ค่าเฉลี่ย 2.59) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การมีห้องน้ำแบบแยกส่วน แยกระหว่างห้องอาบน้ำและห้องสุขา (ค่าเฉลี่ย 2.24) การมีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ไว้บริการในห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 2.13) และการสามารถเลี้ยงสัตว์ได้ (ค่าเฉลี่ย 1.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าเช่ารายเดือน	5 (7.14)	8 (11.43)	46 (65.71)	9 (12.86)	2 (2.86)	3.07 (ปานกลาง)	2
ค่าประกันความเสียหาย	6 (8.57)	8 (11.43)	42 (60.00)	6 (8.57)	8 (11.43)	2.97 (ปานกลาง)	3
ค่าน้ำ ค่าไฟ	3 (4.29)	7 (10.00)	35 (50.00)	18 (25.71)	7 (10.00)	2.73 (ปานกลาง)	4
ค่าโทรศัพท์	4 (5.71)	6 (8.57)	34 (48.57)	16 (22.86)	10 (14.29)	2.69 (ปานกลาง)	6
ค่าบริการอินเทอร์เน็ต	2 (2.86)	10 (14.29)	28 (40.00)	25 (35.71)	5 (7.14)	2.70 (ปานกลาง)	5
ค่าบริการทำความสะอาด	3 (4.29)	1 (1.43)	15 (21.43)	48 (68.57)	3 (4.29)	2.33 (น้อย)	7

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต	11 (15.71)	8 (11.43)	35 (50.00)	10 (14.29)	6 (8.57)	3.11 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						2.80 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.11) ค่าเช่ารายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.07) ค่าประกันความเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ค่าน้ำ ค่าไฟ (ค่าเฉลี่ย 2.73) ค่าบริการอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.70) และค่าโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.69) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ค่าบริการทำความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 2.33)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก	15 (21.43)	28 (40.00)	6 (8.57)	12 (17.14)	9 (12.86)	3.40 (ปานกลาง)	6
ใกล้แหล่งชุมชน	13 (18.57)	24 (34.29)	7 (10.00)	15 (21.43)	11 (15.71)	3.19 (ปานกลาง)	8
ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ	22 (31.43)	44 (62.86)	4 (5.71)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (มาก)	1
ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ	14 (20.00)	28 (40.00)	13 (18.57)	5 (7.14)	10 (14.29)	3.44 (ปานกลาง)	5
ใกล้แหล่งบันเทิง	15 (21.43)	41 (58.57)	7 (10.00)	7 (10.00)	0 (0.00)	3.91 (มาก)	2
รถไฟ สนามบิน	14 (20.00)	32 (45.71)	7 (10.00)	12 (17.14)	5 (7.14)	3.54 (มาก)	4
มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ	3 (4.29)	15 (21.43)	34 (48.57)	14 (20.00)	4 (5.71)	2.99 (ปานกลาง)	9
สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์	7 (10.00)	8 (11.43)	34 (48.57)	11 (15.71)	10 (14.29)	2.87 (ปานกลาง)	11
สะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมลล์	4 (5.71)	10 (14.29)	40 (57.14)	8 (11.43)	8 (11.43)	2.91 (ปานกลาง)	10
เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	15 (21.43)	33 (47.14)	6 (8.57)	11 (15.71)	5 (7.14)	3.60 (มาก)	3

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ที่มีความปลอดภัย	11 (15.71)	29 (41.43)	6 (8.57)	14 (20.00)	10 (14.29)	3.24 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.40 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความใกล้ชิดแหล่งจำหน่ายเชื้อของ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความใกล้ชิดแหล่งบันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.91) การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.60) และความใกล้ชิดสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความใกล้ชิดสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 3.40) สถานที่ที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.24) ความใกล้ชิดแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.19) การมีที่จอดรถว่างขวางและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.99) และความสะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 2.91) และความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย	2 (2.86)	3 (4.29)	3 (4.29)	7 (10.00)	55 (78.57)	1.43 (น้อยที่สุด)	5
การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว	2 (2.86)	2 (2.86)	2 (2.86)	8 (11.43)	56 (80.00)	1.37 (น้อยที่สุด)	8
การโฆษณาทางเว็บไซต์	4 (5.71)	11 (15.71)	34 (48.57)	15 (21.43)	6 (8.57)	2.89 (ปานกลาง)	4
การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ	10 (14.29)	12 (17.14)	36 (51.43)	8 (11.43)	4 (5.71)	3.23 (ปานกลาง)	3
พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆ ภายในอาคารชุด (เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น)	26 (37.14)	39 (55.71)	5 (7.14)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (มาก)	1
มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทย ในประเทศญี่ปุ่น	3 (4.29)	1 (1.43)	3 (4.29)	7 (10.00)	56 (80.00)	1.40 (น้อยที่สุด)	7
มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่น ในประเทศไทย	3 (4.29)	1 (1.43)	3 (4.29)	8 (11.43)	55 (78.57)	1.41 (น้อยที่สุด)	6

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ	16 (22.86)	41 (58.57)	6 (8.57)	7 (10.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.50 (น้อย)	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.50)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) และการมี website ของอาคารชุดโดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาวหรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และการโฆษณาทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 2.89) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การโฆษณาทางแผ่นพับสิ่งพิมพ์ ป้าย (ค่าเฉลี่ย 1.43) การโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่นในประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 1.41) และการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทยในประเทศไทยญี่ปุ่น (ค่าเฉลี่ย 1.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	14 (20.00)	29 (41.43)	10 (14.29)	10 (14.29)	7 (10.00)	3.47 (ปานกลาง)	7
พนักงานต้อนรับมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	11 (15.71)	34 (48.57)	10 (14.29)	8 (11.43)	7 (10.00)	3.49 (ปานกลาง)	6
พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้	16 (22.86)	31 (44.29)	11 (15.71)	6 (8.57)	6 (8.57)	3.64 (มาก)	3
พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	19 (27.14)	38 (54.29)	8 (11.43)	5 (7.14)	0 (0.00)	4.01 (มาก)	2
พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	17 (24.29)	45 (64.29)	8 (11.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)	1
พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสม	18 (25.71)	24 (34.29)	4 (5.71)	15 (21.43)	9 (12.86)	3.39 (ปานกลาง)	8
พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น	13 (18.57)	29 (41.43)	9 (12.86)	8 (11.43)	11 (15.71)	3.36 (ปานกลาง)	10

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานต้อนรับ ให้บริการลูกค้าอย่าง เสมอภาค	7 (10.00)	36 (51.43)	11 (15.71)	8 (11.43)	8 (11.43)	3.37 (ปานกลาง)	9
มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง	18 (25.71)	26 (37.14)	6 (8.57)	13 (18.57)	7 (10.00)	3.50 (มาก)	5
พนักงานรักษาความปลอดภัย มีกิจวัตร มารยาทดี มีความตั้งใจและ กระตือรือร้นใน การ ให้บริการ	13 (18.57)	36 (51.43)	8 (11.43)	6 (8.57)	7 (10.00)	3.60 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60 (มาก)	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การที่พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.13) การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) การที่พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) การที่พนักงานรักษาความปลอดภัย มีกิจวัตร มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และการมีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การที่พนักงานต้อนรับมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) การที่พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.39) การที่พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.37) และการที่พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของห้องชุด	2 (2.86)	4 (5.71)	9 (12.86)	45 (64.29)	10 (14.29)	2.19 (น้อย)	4
ขั้นตอนการคืนห้องชุดไม่ล่าช้า	5 (7.14)	12 (17.14)	37 (52.86)	9 (12.86)	7 (10.00)	2.99 (ปานกลาง)	2
ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า	5 (7.14)	4 (5.71)	43 (61.43)	11 (15.71)	7 (10.00)	2.84 (ปานกลาง)	3
ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	11 (15.71)	4 (5.71)	45 (64.29)	6 (8.57)	4 (5.71)	3.17 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						2.80 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.17) ขั้นตอนการคืนห้องชุดไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.99) และขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.84) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 2.19)

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ป้ายชื่อของสถานที่ มองเห็นได้ชัดเจน	7 (10.00)	15 (21.43)	32 (45.71)	12 (17.14)	4 (5.71)	3.13 (ปานกลาง)	4
อาคารชุดมีภาพพจน์ และชื่อเสียงที่ดี	7 (10.00)	10 (14.29)	37 (52.86)	10 (14.29)	6 (8.57)	3.03 (ปานกลาง)	6
ความสะอาดของตัว อาคาร	8 (11.43)	13 (18.57)	27 (38.57)	6 (8.57)	16 (22.86)	2.87 (ปานกลาง)	9
ความสวยงามของ บริเวณสถานที่โดยรวม	7 (10.00)	11 (15.71)	30 (42.86)	16 (22.86)	6 (8.57)	2.96 (ปานกลาง)	7
มีการถ่ายเทอากาศที่ดี ภายในอาคารชุด	10 (14.29)	14 (20.00)	25 (35.71)	12 (17.14)	9 (12.86)	3.06 (ปานกลาง)	5
อุปกรณ์เครื่องมือ มี ความทันสมัย	3 (4.29)	2 (2.86)	12 (17.14)	45 (64.29)	8 (11.43)	2.24 (น้อย)	10
ความสะอาดของห้อง น้ำที่ให้บริการ	13 (18.57)	34 (48.57)	11 (15.71)	7 (10.00)	5 (7.14)	3.61 (มาก)	3
มีเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย 24 ชั่วโมง	26 (37.14)	36 (51.43)	8 (11.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (มาก)	1
มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV	16 (22.86)	45 (64.29)	7 (10.00)	2 (2.86)	0 (0.00)	4.07 (มาก)	2
มีระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ โทรมิก	0 (0.00)	2 (2.86)	2 (2.86)	8 (11.43)	58 (82.86)	1.26 (น้อยที่สุด)	11

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีระบบป้องกันอัคคีภัย ทั้งภายในและภายนอก ตัวอาคาร	6 (8.57)	12 (17.14)	32 (45.71)	11 (15.71)	9 (12.86)	2.93 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม						3.04 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04)

โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.26) การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV (ค่าเฉลี่ย 4.07) และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายชื่อของสถานที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.13) การมีการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในอาคารชุด (ค่าเฉลี่ย 3.06) อาคารชุดมีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.03) ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 2.96) การมีระบบป้องกันอัคคีภัยทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.93) และความสะอาดของตัวอาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การที่อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.24) และการมีระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 1.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.66	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านราคา	2.80	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านสถานที่	3.40	ปานกลาง	2
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.50	น้อย	7
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.60	มาก	1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	2.80	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.04	ปานกลาง	3

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.04) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 2.80) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.80) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 2.66) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องปรับอากาศในห้องชุดมีเสียงดัง หรือไม่เย็น	16	22.9
ไม่มีห้องน้ำแบบแยกส่วน (แยกระหว่างห้องอาบน้ำ และห้องสุขา)	11	15.7
ไม่มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องชุด	7	10.0
ห้องชุดตกแต่งไม่สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	1	1.4
ไม่สามารถเลี้ยงสัตว์ได้	1	1.4
ห้องชุดไม่สะอาด	0	0.0
ห้องชุดมีขนาดเล็กเกินไป	0	0.0
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น โต๊ะ เก้าอี้ทำงาน โซฟา	0	0.0
ไม่มีเครื่องทำน้ำอุ่นและอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ	0	0.0
ไม่มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	0	0.0
ไม่มีเคเบิลทีวีที่มีช่อง NHK	0	0.0
ไม่มี Fitness	0	0.0
ไม่มีสระว่ายน้ำ หรือ สระว่ายน้ำชั่วคราว	0	0.0
ไม่มีร้านอาหาร หรือ Minimart	0	0.0

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ เครื่องปรับอากาศในห้องชุดมีเสียงดัง หรือไม่เย็น (ร้อยละ 22.9) รองลงมาคือ ไม่มีห้องน้ำแบบแยกส่วน แยกระหว่างห้องอาบน้ำ และห้องสุขา (ร้อยละ 15.7) และ การไม่มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องชุด (ร้อยละ 10.0)

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ค่าโทรศัพท์แพงเกินไป	6	8.6
ค่าเช่ารายเดือนมีราคาแพงเกินไป	4	5.7
ค่าบริการอินเทอร์เน็ตแพงเกินไป	3	4.3
ค่าประกันความเสียหายแพงเกินไป	2	2.9
ค่าน้ำ ค่าไฟแพงเกินไป	1	1.4
ค่าบริการทำความสะอาดแพงเกินไป	0	0.0
ไม่สามารถชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตได้	0	0.0

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ค่าโทรศัพท์แพงเกินไป (ร้อยละ 8.6) รองลงมาคือ ค่าเช่ารายเดือนมีราคาแพงเกินไป (ร้อยละ 5.7) และค่าบริการอินเทอร์เน็ตแพงเกินไป (ร้อยละ 4.3)

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีบริการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	10	14.3
ไกลสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	6	8.6
ไกลสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	3	4.3
บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ	3	4.3
สถานที่ไม่มีความปลอดภัย	3	4.3
ไม่สามารถเข้าไปดูข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้	2	2.9
ไกลแหล่งชุมชน	1	1.4
ไกลแหล่งบันเทิงต่างๆ	1	1.4
ไม่สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์	1	1.4
การเดินทางมาพักไม่สะดวก	0	0.0
ไกลแหล่งจับจ่ายซื้อของ	0	0.0
อื่นๆ	1	1.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 70 ราย

อื่นๆได้แก่ ช่องจอดรถแคบเกินไป (1 คน)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ไม่มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 14.3) รองลงมาคือ ไกลสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ร้อยละ 8.6) และ ไกลสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ (ร้อยละ 4.3)

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
การโฆษณาผ่านแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ และป้ายต่างๆ มีน้อยเกินไป	12	17.1
ไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานีวิทยุไทย ในประเทศญี่ปุ่น	8	11.4
ไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานีวิทยุญี่ปุ่น ในประเทศไทย	6	8.6
ไม่มีการโฆษณาทางเว็บไซต์	2	2.9
ไม่มีการลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ	1	1.4
ไม่มีเว็บไซต์ของอาคารชุดโดยเฉพาะ	1	1.4
ไม่มีการโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว	0	0.0
ขาดการแนะนำ การให้บริการด้านต่างๆ ของแต่ละอาคารชุดโดยพนักงาน	0	0.0

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ และป้ายต่างๆ มีน้อยเกินไป (ร้อยละ 17.1) รองลงมาคือ การไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานีวิทยุไทย ในประเทศญี่ปุ่น (ร้อยละ 11.4) และ การไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานีวิทยุญี่ปุ่น ในประเทศไทย (ร้อยละ 8.6)

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	10	14.3
พนักงานต้อนรับไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้	8	11.4
ไม่มีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง	5	7.1
พนักงานต้อนรับไม่มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ	3	4.3
พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างไม่เหมาะสม	2	2.9
พนักงานต้อนรับแต่งกายไม่เรียบร้อยเหมาะสม	1	1.4
พนักงานต้อนรับไม่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้	1	1.4
พนักงานรักษาความปลอดภัยขาดความตั้งใจ และไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1.4
พนักงานต้อนรับไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	0	0.0
พนักงานต้อนรับไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขาดความอบอุ่น	0	0.0

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ พนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (ร้อยละ 14.3) รองลงมาคือ การที่พนักงานต้อนรับไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ (ร้อยละ 11.4) และ การที่ไม่มีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 7.1)

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการให้บริการในด้านการจองห้องชุดมีความล่าช้า	10	14.3
ขั้นตอนการชำระเงินล่าช้า	5	7.1
ขั้นตอนการคืนห้องชุดล่าช้า	1	1.4
ขั้นตอนให้บริการที่ผิดพลาด เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ ที่ไม่ถูกต้อง	0	0.0

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ กระบวนการให้บริการในด้านการจองห้องชุดมีความล่าช้า (ร้อยละ 14.3) รองลงมาคือ ขั้นตอนการชำระเงินล่าช้า (ร้อยละ 7.1) และ ขั้นตอนการคืนห้องชุดล่าช้า (ร้อยละ 1.4)

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีระบบกัญญาเจ็ลเลคโทรนิค	14	20.0
ตัวอาคารไม่สะอาด	8	11.4
อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ล้าสมัย	8	11.4
อาคารชุดไม่มีชื่อเสียง	5	7.1
ห้องน้ำที่ให้บริการไม่สะอาด	3	4.3
ป้ายชื่อของอาคารชุดมองเห็นได้ไม่ชัดเจน	2	2.9
ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง	2	2.9
อากาศภายในอาคารชุดถ่ายเทไม่สะดวก	1	1.4
ไม่มีระบบป้องกันอัคคีภัยภายในและนอกอาคารชุด	1	1.4
บริเวณสถานที่โดยรวมไม่สวยงาม	0	0.0
ไม่มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV	0	0.0
อื่นๆ	1	1.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 70 ราย

อื่นๆได้แก่ บริเวณล็อบบี้มีดเกินไป (1 คน)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่มีระบบกัญญาเจิลคโทรนิก (ร้อยละ 20.0) รองลงมาคือ ตัวอาคารไม่สะอาด (ร้อยละ 11.4) และ อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ล้าสมัย (ร้อยละ 11.4)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- บริเวณล็อบบี้มีดเกินไป (7 ราย)
- ควรมีที่จอดรถเพิ่มขึ้น (4 ราย)
- ควรมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ตระบบไร้สาย(Wifi)โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (3 ราย)
- ควรเพิ่มบริการรถ รับ-ส่ง ประจำอาคารชุด (3 ราย)
- ห้องชุดต้องมีการตกแต่งอย่างสวยงามทันสมัย น่าอยู่ (3 ราย)
- ควรมีการบริการอย่างครบวงจร เช่น การบริการ 24 ชั่วโมงในบางอาคาร (3 ราย)
- ควรเพิ่มการรักษาความปลอดภัยที่นอกเหนือจากการใช้กล้องวงจรปิดเท่านั้น (2 ราย)
- ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน และควรมีเจ้าหน้าที่จากภาครัฐเข้ามาตรวจสภาพอาคารชุด และมาตรฐานการให้บริการเพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกัน (1 ราย)
- ควรเพิ่มบริการรถ รับ-ส่ง ประจำอาคารชุด (1 ราย)
- มีเสียงรบกวนมากเกินไป อยากให้ที่พักมีความเงียบสงบจริงๆ อย่างที่ควรจะเป็น (1 ราย)
- ควรมีการคัดเลือกคุณสมบัติของผู้เข้าพักระยะยาวอย่างรอบคอบด้วย (1 ราย)
- ควรซ่อมแซมและทาสีอาคารใหม่ (1 ราย)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคล อาคารชุดอิตัลไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามเพศ อาชีพ และ วัตถุประสงค์ที่เดินทาง มาที่จังหวัดเชียงใหม่

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้ชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดอิตัลไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามเพศ ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	หญิง N = 25	ชาย N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของห้องชุด	2.68 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
ห้องชุดตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย	2.96 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องชุด	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุด เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ	2.68 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
มีห้องน้ำแบบแยกส่วน (แยกระหว่างห้องอาบน้ำ และห้องสุขา)	2.32 (น้อย)	2.20 (น้อย)
มีเครื่องทำน้ำอุ่น และมีอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ	2.80 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
มีเครื่องปรับอากาศในห้องชุด ที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.28 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	2.68 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	หญิง N = 25	ชาย N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเคเบิลทีวี ที่มีช่อง NHK	2.92 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
มีทีวี นิติสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องชุด	2.28 (น้อย)	2.04 (น้อย)
มี Fitness	3.08 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
มีสระว่ายน้ำ	2.76 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
มีร้านอาหาร หรือ Minimart	2.36 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)
สามารถเลี้ยงสัตว์ได้	1.56 (น้อย)	1.62 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.67 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุด ที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.28) การมี Fitness (ค่าเฉลี่ย 3.08) ขนาดของห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 3.04) ห้องชุดตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.96) การมีเคเบิลทีวี ที่มีช่อง NHK (ค่าเฉลี่ย 2.92) การมีเครื่องทำน้ำอุ่น และมีอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.80) การมีสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.76) การมีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI (ค่าเฉลี่ย 2.68) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุด เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โคมไฟ ถังขยะ (ค่าเฉลี่ย 2.68) และความสะอาดของ

ห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 2.68) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การมีร้านอาหาร หรือ Minimart (ค่าเฉลี่ย 2.36) การมีห้องน้ำแบบแยกส่วน แยกระหว่างห้องอาบน้ำ และห้องสุขา (ค่าเฉลี่ย 2.32) การมีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 2.28) และการสามารถเลี้ยงสัตว์ได้ (ค่าเฉลี่ย 1.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.09) ความสะอาดของห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 3.04) ขนาดของห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 3.00) การมีเคเบิลทีวีที่มีช่อง NHK (ค่าเฉลี่ย 2.91) การมี Fitness (ค่าเฉลี่ย 2.89) การมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุด ที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.87) มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI (ค่าเฉลี่ย 2.82) ห้องชุดตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.76) การมีร้านอาหาร หรือ Minimart (ค่าเฉลี่ย 2.71) การมีเครื่องทำน้ำอุ่น และมีอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.69) และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุด เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โคมไฟ ถังขยะ (ค่าเฉลี่ย 2.53) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การมีห้องน้ำแบบแยกส่วน แยกระหว่างห้องอาบน้ำ และห้องสุขา (ค่าเฉลี่ย 2.20) การมีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 2.04) และการสามารถเลี้ยงสัตว์ได้ (ค่าเฉลี่ย 1.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	หญิง N = 25	ชาย N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเช่ารายเดือน	3.00 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ค่าประกันความเสียหาย	2.92 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าน้ำ ค่าไฟ	2.52 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าโทรศัพท์	2.48 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)
ค่าบริการอินเทอร์เน็ต	2.88 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
ค่าบริการทำความสะอาด	2.28 (น้อย)	2.36 (น้อย)
รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต	3.16 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.75 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.16) ค่าเช่ารายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ค่าประกันความเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 2.92) ค่าบริการอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.88) และค่าน้ำ ค่าไฟ (ค่าเฉลี่ย 2.52) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ค่าโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.48) และค่าบริการทำความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 2.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปานกลาง ได้แก่ ค่าเช่ารายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.11) รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.09) ค่าประกันความเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 3.00) ค่าน้ำ ค่าไฟ (ค่าเฉลี่ย 2.84) ค่าโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.80) และค่าบริการอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.60) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย คือค่าบริการทำความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 2.36)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	หญิง N = 25	ชาย N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก	3.32 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ใกล้แหล่งชุมชน	3.24 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ	4.36 (มาก)	4.20 (มาก)
ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ใกล้แหล่งบันเทิง	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)
ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	หญิง N = 25	ชาย N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ	3.12 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์	3.12 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
สะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมลล์	2.72 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.00 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
สถานที่มีความปลอดภัย	3.16 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความใกล้แหล่งจ่ายซื้อของ (ค่าเฉลี่ย 4.36) การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความใกล้แหล่งบันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.48) ความใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.44) การที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 3.32) ความใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.24) สถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.16) การมีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.12) ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.12) และความสะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 2.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความใกล้ชิดแหล่งจำหน่ายซื้อของ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ความใกล้ชิดแหล่งบันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.91) และความใกล้ชิดสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความใกล้ชิดสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.44) การที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 3.44) การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.38) สถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.29) ความใกล้ชิดแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.16) ความสะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.02) การมีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.91) และความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 2.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	หญิง N = 25	ชาย N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย	1.36 (น้อยที่สุด)	1.47 (น้อยที่สุด)
การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว	1.52 (น้อย)	1.29 (น้อยที่สุด)
การโฆษณาทางเว็บไซต์	2.80 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ	3.40 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด (เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น)	4.16 (มาก)	4.38 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทย ในประเทศญี่ปุ่น	1.40 (น้อยที่สุด)	1.40 (น้อยที่สุด)
มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่น ในประเทศไทย	1.56 (น้อย)	1.33 (น้อยที่สุด)
มี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)

จากตารางที่ 4.34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด

เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการมี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และการโฆษณาทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่นในประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 1.56) และการโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 1.52) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทยในประเทศญี่ปุ่น (ค่าเฉลี่ย 1.40) และการโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย (ค่าเฉลี่ย 1.36) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.38) และการมี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และการโฆษณาทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 2.93) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย (ค่าเฉลี่ย 1.47) การโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทยในประเทศญี่ปุ่น (ค่าเฉลี่ย 1.40) การโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่นในประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 1.33) และการโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 1.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	หญิง N = 25	ชาย N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.24 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
พนักงานต้อนรับมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.32 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	3.56 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้า ไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น	3.56 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.24 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง	3.72 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจ และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	หญิง N = 25	ชาย N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 4.35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การที่พนักงานต้อนรับมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.08) การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การมีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.72) การที่พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้าหรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.56) การที่พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และการที่พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิจกรรมยามราตรี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) การที่พนักงานต้อนรับมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.32) การที่พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.24) และการที่พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การที่พนักงานต้อนรับมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.16) การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิจกรรมยามราตรีมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) การที่พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) การที่พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และการที่พนักงานต้อนรับมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การที่พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.44) การมีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย

3.38) การที่พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.29) การที่พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้าหรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	หญิง N = 25	ชาย N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจองห้องชุด	2.16 (น้อย)	2.20 (น้อย)
ขั้นตอนการคืนห้องชุดไม่ล่าช้า	2.96 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า	2.72 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.71 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.00) ขั้นตอนการคืนห้องชุดไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.96) และขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.72) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจองห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 2.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.27) ขั้นตอนการคืนห้องชุดไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.00) และขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจองห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 2.20)

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	หญิง N = 25	ชาย N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายชื่อของสถานที่มองเห็นได้ชัดเจน	3.12 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
อาคารชุดมีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดี	3.08 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ความสะอาดของตัวอาคาร	3.36 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม	3.00 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
มีการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในอาคารชุด	3.20 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
อุปกรณ์เครื่องมือ มีความทันสมัย	2.04 (น้อย)	2.36 (น้อย)
ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	หญิง N = 25	ชาย N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง	4.24 (มาก)	4.27 (มาก)
มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV	4.16 (มาก)	4.02 (มาก)
มีระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์	1.16 (น้อยที่สุด)	1.31 (น้อยที่สุด)
มีระบบป้องกันอัคคีภัยทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร	2.92 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.10 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.24) การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV (ค่าเฉลี่ย 4.16) และความสะดวกของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความสะดวกของตัวอาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.36) การถ่ายเทอากาศที่ดีภายในอาคารชุด (ค่าเฉลี่ย 3.20) ป้ายชื่อของสถานที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.12) อาคารชุดมีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.08) ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการมีระบบป้องกันอัคคีภัยทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.92) ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การที่อุปกรณ์เครื่องมือ มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.04) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คือ การมีระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 1.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.27) การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV (ค่าเฉลี่ย 4.02) และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ป้ายชื่อของสถานที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.13) อาคารชุดมีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.00) การถ่ายเทอากาศที่ดีภายในอาคารชุด (ค่าเฉลี่ย 2.98) ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 2.93) การมีระบบป้องกันอัคคีภัยทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.93) และความสะอาดของตัวอาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.60) ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การที่อุปกรณ์เครื่องมือ มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.36) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คือ การมีระบบกัญญาอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 1.31)

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดอิตัลไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามอาชีพ
 ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ	
	เกษียณ N = 50	อื่นๆ N = 20
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของห้องพัก	2.90 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย	2.86 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องพัก	2.90 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ที่วี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ	2.54 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
มีห้องน้ำแบบแยกส่วน (แยกระหว่างห้องอาบน้ำ และห้องสุขา)	2.26 (น้อย)	2.20 (น้อย)
มีเครื่องทำน้ำอุ่น และมีอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ	2.76 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
มีเครื่องปรับอากาศในห้องพัก ที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.10 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	2.90 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)
มีเคเบิลทีวี ที่มีช่อง NHK	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ	
	เกษียณ N = 50	อื่นๆ N = 20
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องพัก	2.12 (น้อย)	2.15 (น้อย)
มี Fitness	3.00 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
มีสระว่ายน้ำ	2.94 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
มีร้านอาหาร หรือ Minimart	2.56 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
สามารถเลี้ยงสัตว์ได้	1.54 (น้อย)	1.75 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.66 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน (13 คน) พ่อบ้าน/แม่บ้าน (5 คน) และ ธุรกิจส่วนตัว (2 คน)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุดที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.10) การมี Fitness (ค่าเฉลี่ย 3.00) และ การมีสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องชุด

(ค่าเฉลี่ย 3.30) การมีสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.05) และ การมีเคเบิลทีวี ที่มีช่อง NHK (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ	
	เกษียณ N = 50	อื่นๆ N = 20
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเช่ารายเดือน	3.00 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ค่าประกันความเสียหาย	2.86 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าน้ำ ค่าไฟ	2.72 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ค่าโทรศัพท์	2.68 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
ค่าบริการอินเทอร์เน็ต	2.82 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)
ค่าบริการทำความสะอาด	2.36 (น้อย)	2.25 (น้อย)
รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่า จะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต	3.14 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.80 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน (13 คน) พ่อบ้าน/แม่บ้าน (5 คน) และ ธุรกิจส่วนตัว (2 คน)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.14) ค่าเช่ารายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.00) และ ค่าประกันความเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าประกันความเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 3.25) ค่าเช่ารายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.24) และ รูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ	
	เกษียณ N = 50	อื่นๆ N = 20
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก	3.50 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)
ใกล้แหล่งชุมชน	3.24 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)
ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	3.40 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ใกล้แหล่งบันเทิง	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)
ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)
มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ	3.06 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์	2.86 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
สะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมล	2.84 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ	
	เกษียณ N = 50	อื่นๆ N = 20
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ที่มีความปลอดภัย	3.18 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน (13 คน) พ่อบ้าน/แม่บ้าน (5 คน) และ ธุรกิจส่วนตัว (2 คน)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความใกล้แหล่งบันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ ความใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความใกล้แหล่งบันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ	
	เกษียณ N = 50	อื่นๆ N = 20
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย	1.42 (น้อยที่สุด)	1.45 (น้อยที่สุด)
การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว	1.36 (น้อยที่สุด)	1.40 (น้อยที่สุด)
การโฆษณาทางเว็บไซต์	3.06 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)
การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ	3.32 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด (เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น)	4.26 (มาก)	4.40 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทย ในประเทศญี่ปุ่น	1.42 (น้อยที่สุด)	1.35 (น้อยที่สุด)
มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่น ในประเทศไทย	1.38 (น้อยที่สุด)	1.50 (น้อย)
มี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน (13 คน) พ่อบ้านแม่บ้าน (5 คน) และ ธุรกิจส่วนตัว (2 คน)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆ ภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 4.26) การมี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆ ภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 4.40) การมี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ	
	เกษียณ N = 50	อื่นๆ N = 20
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
พนักงานต้อนรับมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)
พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	3.40 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น	3.32 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.22 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง	3.34 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.66 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ	
	เกษียณ N = 50	อื่นๆ N = 20
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน (13 คน) พ่อบ้านแม่บ้าน (5 คน) และ ธุรกิจส่วนตัว (2 คน)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การที่พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.12) การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ การที่พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก การที่พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.15) ได้แก่ การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ การมีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ	
	เกษียณ N = 50	อื่นๆ N = 20
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของห้องชุด	2.12 (น้อย)	2.35 (น้อย)
ขั้นตอนการคืนห้องชุดไม่ล่าช้า	3.00 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า	2.84 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	3.24 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.80 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน (13 คน) พ่อบ้านแม่บ้าน (5 คน) และ ธุรกิจส่วนตัว (2 คน)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.00) และ ขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.95) และ ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ	
	เกษียณ N = 50	อื่นๆ N = 20
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายชื่อของสถานที่มองเห็นได้ชัดเจน	3.10 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
อาคารชุดมีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดี	3.06 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ความสะอาดของตัวอาคาร	2.82 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม	3.14 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
มีการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในอาคารชุด	3.10 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
อุปกรณ์เครื่องมือ มีความทันสมัย	2.36 (น้อย)	1.95 (น้อย)
ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.56 (มาก)	3.75 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง	4.24 (มาก)	4.30 (มาก)
มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
มีระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์	1.22 (น้อยที่สุด)	1.35 (น้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ	
	เกษียณ N = 50	อื่นๆ N = 20
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีระบบป้องกันอัคคีภัยทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร	3.02 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน (13 คน) พ่อบ้านแม่บ้าน (5 คน) และ ธุรกิจส่วนตัว (2 คน)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุแล้ว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.24) การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.30) การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้ำชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดอิลลัส്ട์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการท่องเที่ยว N = 9	เพื่อการทำงาน N = 16	เพื่อการพำนักระยะยาว N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของห้องชุด	2.89 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ห้องชุดตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย	2.67 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องชุด	3.00 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุด เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ	2.67 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)
มีห้องน้ำแบบแยกส่วน (แยกระหว่างห้องอาบน้ำและห้องสุขา)	2.33 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.16 (น้อย)
มีเครื่องทำน้ำอุ่น และมีอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ	2.89 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
มีเครื่องปรับอากาศในห้องชุด ที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.00 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.45 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการ ท่องเที่ยว N = 9	เพื่อการ ทำงาน N = 16	เพื่อการ พำนักระยะ ยาว N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	2.89 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
มีเคเบิลทีวี ที่มีช่อง NHK	3.00 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
มีทีวี นิติสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องชุด	2.22 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.09 (น้อย)
มี Fitness	2.67 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
มีสระว่ายน้ำ	2.67 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
มีร้านอาหาร หรือ Minimart	2.22 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
สามารถเลี้ยงสัตว์ได้	1.67 (น้อย)	1.63 (น้อย)	1.58 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.63 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาด

ของห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 3.00) การมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุดที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.00) และ การมีเคเบิลทีวี ที่มีช่อง NHK (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.70) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุดที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.19) การมีสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.19) และความสะอาดของห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการพักผ่อนระยะยาว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขนาดของห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 3.13) การมี Fitness (ค่าเฉลี่ย 2.98) และ การมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุดที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยด้านราคา	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการท่องเที่ยว N = 9 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เพื่อการ ทำงาน N = 16 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เพื่อการ พำนักระยะ ยาว N = 45 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเช่ารายเดือน	2.78 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
ค่าประกันความเสียหาย	3.00 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
ค่าน้ำ ค่าไฟ	3.22 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)
ค่าโทรศัพท์	2.44 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
ค่าบริการอินเทอร์เน็ต	2.89 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
ค่าบริการทำความสะอาด	2.67 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.22 (น้อย)
รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน

กลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.44) ค่าน้ำ ค่าไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.22) และ ค่าประกันความเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.50) ค่าเช่ารายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.31) และ ค่าประกันความเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงานระยะยาว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าเช่ารายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.04) รูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 2.91) และ ค่าประกันความเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านด้านสถานที่ จำแนกตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยด้านสถานที่	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการท่องเที่ยว N = 9	เพื่อการทำงาน N = 16	เพื่อการพักผ่อนยาว N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก	4.11 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ใกล้แหล่งชุมชน	3.44 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)
ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ	2.78 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)
ใกล้แหล่งบันเทิง	4.22 (มาก)	3.56 (มาก)	3.98 (มาก)
ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	2.67 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.58 (มาก)
มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ	3.11 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์	2.78 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
สะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมลล์	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการ ท่องเที่ยว N = 9	เพื่อการ ทำงาน N = 16	เพื่อการ พำนักระยะ ยาว N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)
สถานที่มีความปลอดภัย	2.78 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความใกล้แหล่งจ่ายซื้อของ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความใกล้แหล่งบันเทิง (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความใกล้แหล่งจ่ายซื้อของ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการพำนักระยะยาว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความใกล้แหล่งจ่ายซื้อ

ของ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความใกล้แหล่งบันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ ความใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการ ท่องเที่ยว N = 9	เพื่อการ ทำงาน N = 16	เพื่อการ พำนักระยะ ยาว N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย	1.11 (น้อยที่สุด)	1.63 (น้อย)	1.42 (น้อยที่สุด)
การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว	1.44 (น้อยที่สุด)	1.13 (น้อยที่สุด)	1.44 (น้อยที่สุด)
การโฆษณาทางเว็บไซต์	3.11 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักใน ระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ	2.67 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)
พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายใน อาคารชุด (เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทย ในประเทศ ญี่ปุ่น	1.78 (น้อย)	1.44 (น้อยที่สุด)	1.31 (น้อยที่สุด)
มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่น ในประเทศ ไทย	1.44 (น้อยที่สุด)	1.19 (น้อยที่สุด)	1.49 (น้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.48 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการ ท่องเที่ยว N = 9	เพื่อการ ทำงาน N = 16	เพื่อการ พำนักระยะ ยาว N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ	4.11 (มาก)	3.81 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.50 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 4.33) การมี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ การโฆษณาทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 4.38) การมี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการพำนักระยะยาว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 4.27)

การมี website ของอาคารชุดโดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยด้านบุคลากร	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการท่องเที่ยว N = 9	เพื่อการทำงาน N = 16	เพื่อการพำนักระยะยาว N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.33 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
พนักงานต้อนรับมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.33 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้	3.00 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.33 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสม	3.78 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการ ท่องเที่ยว N = 9	เพื่อการ ทำงาน N = 16	เพื่อการ พำนักระยะ ยาว N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้ รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือ จัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น	2.78 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.78 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง	2.44 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มี ความตั้งใจและกระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.44 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัด
เชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่
พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.33) การที่พนักงานต้อนรับมี
ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ การที่พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด
เรียบร้อย เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.06) การที่พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นใน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำนักระยะยาว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การที่พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.11) การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ การที่พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการท่องเที่ยว N = 9	เพื่อการทำงาน N = 16	เพื่อการพำนักระยะยาว N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจองห้องชุด	2.00 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.27 (น้อย)
ขั้นตอนการคืนห้องชุดไม่ล่าช้า	2.67 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า	2.78 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)	3.44 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.72 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.78) และ ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ย 2.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการชำระ
เงินที่ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.19) ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยก
มิเตอร์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และ ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย
3.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน
ระยะยาว มีความพึงพอใจต่อย่อยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน
กลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอน
ให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย
3.13) ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.02) และ ขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า
(ค่าเฉลี่ย 2.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการท่องเที่ยว N = 9	เพื่อการทำงาน N = 16	เพื่อการพำนักระยะยาว N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายชื่อของสถานที่มองเห็นได้ชัดเจน	3.11 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
อาคารชุดมีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดี	3.22 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ความสะอาดของตัวอาคาร	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม	2.89 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
มีการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในอาคารชุด	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
อุปกรณ์เครื่องมือ มีความทันสมัย	2.00 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.27 (น้อย)
ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.29 (มาก)
มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)

ตารางที่ 4.51 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการท่องเที่ยว N = 9	เพื่อการ ทำงาน N = 16	เพื่อการ พำนักระยะยาว N = 45
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีระบบสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์	1.11 (น้อยที่สุด)	1.25 (น้อยที่สุด)	1.29 (น้อยที่สุด)
มีระบบป้องกันอัคคีภัยทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร	2.89 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.22) การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.19) การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการพำนักระยะยาว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับ

แรกได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.29) การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved