

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำพิงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคำพิงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 โดยเก็บข้อมูลจาก ลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่พักอาศัยอยู่ในนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ซึ่งมีจำนวนลูกค้าชาวญี่ปุ่นจริงทั้งหมด 70 ห้อง สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล รวมทั้งข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปวส.หรืออนุปริญญา ปัจจุบันเกษียณแล้ว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 125,000 บาทขึ้นไป มีวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อการพำนักระยะยาว เคยมาอาศัยที่จังหวัดเชียงใหม่ 1-3 ครั้ง เลือกพักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ในเดือนธันวาคมระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้ง 2 – 3 เดือน ส่วนใหญ่มีความต้องการกลับมาเช่าห้องชุดในจังหวัดเชียงใหม่อีก โดยมีห้องชุดที่ใช้บริการอยู่ในช่วงราคา 10,001 – 15,000 บาท และมีขนาดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 45 ตารางเมตร โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ตัดสินใจเองในการเลือกเช่าห้องชุด และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับห้องชุดจากเพื่อนหรือญาติ พี่น้อง มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ลูกค้าชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจ สามารถเรียงตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขนาดของห้องชุด รองลงมาคือ การมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุดที่เสียงไม่รบกวน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม และ การมีสระว่ายน้ำ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าประกันความเสียหาย รองลงมาคือ รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต และ ค่าเช่ารายเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใกล้แหล่งบันเทิง รองลงมาคือ ใกล้แหล่งชุมชน และ การที่ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น รองลงมาคือ การมี website ของอาคารชุดโดยเฉพาะ และ การโฆษณาทางเว็บไซต์

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้า ไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถโดยสารให้ และ พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น รองลงมาคือ ขั้นตอนการคืนห้องชุดไม่ล่าช้า และ ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง และ อาคารชุดมีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดี

**ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ของนิติบุคคลอาคารชุดอิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4**

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่มีห้องน้ำแบบแยกส่วนแยกระหว่างห้องอาบน้ำและห้องสุขา รองลงมาคือ เครื่องปรับอากาศในห้องชุดมีเสียงดัง หรือไม่เย็น และการไม่มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ไว้บริการในห้องชุด

ด้านราคา ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าบริการทำความสะอาดแพงเกินไป รองลงมาคือ ค่าเช่ารายเดือนมีราคาแพงเกินไป และ ค่าโทรศัพท์แพงเกินไป

ด้านสถานที่ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน และ สถานที่ไม่มีความปลอดภัย

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ และป้ายต่างๆ มีน้อยเกินไป รองลงมาคือ การไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่นในประเทศไทย และการไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทยในประเทศไทย

ด้านบุคลากร ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานต้อนรับไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ รองลงมาคือ การที่พนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และการที่ไม่มีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการให้บริการในด้านการจองห้องชุดมีความล่าช้า รองลงมาคือ ขั้นตอนการชำระเงินล่าช้า และ ขั้นตอนการคืนห้องชุดล่าช้า

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่มีระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ ตัวอาคารไม่สะอาด และ อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ล้าสมัย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคล อาคารชุดอิตัลไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามเพศ อาชีพ และ วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้ชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดอิตัลไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสนใจต่อการมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุด ที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขนาดของห้องชุด และ ห้องชุดตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสนใจต่อการมีสระว่ายน้ำ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องชุด และ ขนาดของห้องชุด ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสนใจต่อการ รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ค่าเช่ารายเดือน และ ค่าประกันความเสียหาย ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสนใจต่อ ค่าเช่ารายเดือน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต และ ค่าประกันความเสียหาย ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสนใจต่อ ความใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และ ความใกล้แหล่งบันเทิง ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสนใจต่อ ความใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความใกล้แหล่งบันเทิง และ ความใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมี website ของอาคารชุดโดยเฉพาะ และ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมี website ของอาคารชุดโดยเฉพาะ และ การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อ การที่พนักงานต้อนรับมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และ การมีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมงตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อ การที่พนักงานต้อนรับมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และ การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิจกรรมยามราตรีมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการคืนห้องชุดไม่ล่าช้า และ ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการคืนห้องชุดไม่ล่าช้า และ ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความพึงพอใจต่อ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความพึงพอใจต่อ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV และ ขั้นตอนการมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV ตามลำดับ

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	เพศ	
	หญิง	ชาย
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีเครื่องปรับอากาศในห้องชุด ที่ เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่ เหมาะสม (3.28: ปานกลาง)	มีสระว่ายน้ำ (3.09: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา	รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือก ได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตร เครดิต (3.16: ปานกลาง)	ค่าเช่ารายเดือน (3.11: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านสถานที่	ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ (4.36: มาก)	ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ (4.20: มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	พนักงานแนะนำการให้บริการด้าน ต่างๆภายในอาคารชุด (เช่น บริการ อินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น) (4.16: มาก)	พนักงานแนะนำการให้บริการด้าน ต่างๆภายในอาคารชุด (เช่น บริการ อินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น) (4.38: มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานต้อนรับมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (4.08: มาก)	พนักงานต้อนรับมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (4.16: มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยก มิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่า โทรศัพท์ เป็นต้น) (3.00 :ปานกลาง)	ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยก มิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่า โทรศัพท์ เป็นต้น) (3.27: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (4.24: มาก)	มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (4.27: มาก)

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดอิตัลไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อันได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ทำธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อการมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุดที่เสียงไม่รบกวนและมีอุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมี Fitness และ การมีสระว่ายน้ำ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อ ขนาดของห้องชุด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีสระว่ายน้ำ และ การมีเคเบิลทีวี ที่มีช่อง NHK ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อันได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ทำธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่ปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อรูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ค่าเช่ารายเดือน และ ค่าประกันความเสียหาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อ ค่าประกันความเสียหาย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ค่าเช่ารายเดือน และ รูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อันได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ทำธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่ปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อความใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความใกล้แหล่งบันเทิง และ ความใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อ ความใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความใกล้แหล่งบันเทิง และการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ผู้ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เกษียณอายุ ให้ความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆ ภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ และการลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆ ภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ และการลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อัน ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ทำธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เกษียณอายุ ให้ความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และการที่พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความพึงพอใจต่อ การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และการมีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อันได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ทำธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เกษียณอายุ ให้ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ไม่ล่าช้า และ ขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น ขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า และ ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ไม่ล่าช้า ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกหมวดอาชีพ อันได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ทำธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ผู้เกษียณอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เกษียณอายุ ให้ความพึงพอใจต่อ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความพึงพอใจต่อ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อาชีพ	
	เกษียณ	อื่นๆ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีเครื่องปรับอากาศในห้องชุดที่ เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่ เหมาะสม (3.10: ปานกลาง)	ขนาดของห้องชุด (3.30: มาก)
ปัจจัยด้านราคา	รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือก ได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (3.14: ปานกลาง)	ค่าประกันความเสียหาย (3.25: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านสถานที่	ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ (4.22: มาก)	ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ (4.26: มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	พนักงานแนะนำการให้บริการด้าน ต่างๆภายในอาคารชุด (4.26: มาก)	พนักงานแนะนำการให้บริการ ด้านต่างๆภายในอาคารชุด (4.40: มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานต้อนรับมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (4.12: มาก)	พนักงานต้อนรับมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (4.15: มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยก มิเตอร์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ (3.24: ปานกลาง)	ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยก มิเตอร์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ (3.00: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (4.24: มาก)	มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (4.30: มาก)

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

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดอิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกกลุ่มที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ อันได้แก่ ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงาน และ ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงานระยะยาว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อ ขนาดของห้องชุด เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุดที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม และการมีเคเบิลทีวีที่มีช่อง NHK ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน ให้ความสำคัญต่อ การมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุดที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีสระว่ายน้ำ และความสะอาดของห้องชุด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงานระยะยาว ให้ความสำคัญต่อ ขนาดของห้องชุด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมี Fitness และการมีเครื่องปรับอากาศในห้องชุดที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกกลุ่มที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ อันได้แก่ ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงาน และ ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงานระยะยาว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อ รูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่า จะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ค่าน้ำ ค่าไฟ และ ค่าประกันความเสียหาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน ให้ความสำคัญต่อ รูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่า จะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ค่าเช่ารายเดือน และ ค่าประกันความเสียหาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการพำนักระยะยาว ให้ความสำคัญพอใจต่อ ค่าเช่ารายเดือน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ รูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต และ ค่าประกันความเสียหาย ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกกลุ่มที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ อันได้แก่ ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงาน และ ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการพำนักระยะยาว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อ ความใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความใกล้แหล่งบันเทิง และ ที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมาพัก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน ให้ความสำคัญต่อ ความใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน และ การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการพำนักระยะยาว ให้ความสำคัญต่อ ความใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความใกล้แหล่งบันเทิง และ ความใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว และ เพื่อการพำนักระยะยาว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมี website ของอาคารชุดโดยเฉพาะ และ การโฆษณาทางเว็บไซต์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน ให้ความสำคัญต่อ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมี website ของอาคารชุดโดยเฉพาะ และการลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการพำนักระยะยาว ให้ความสำคัญพียงพอใจต่อ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมี website ของอาคารชุด โดยเฉพาะ และการลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญพียงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน และ เพื่อการพำนักระยะยาว ให้ความสำคัญพียงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญพียงพอใจต่อ การที่พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และ การที่พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน ให้ความสำคัญพียงพอใจต่อ การที่พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และ การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการพำนักระยะยาว ให้ความสำคัญพียงพอใจต่อ การที่พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การที่พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และ การที่พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกกลุ่มที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ อันได้แก่ ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงาน และ ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการพำนักระยะยาว ให้ความสำคัญพียงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญพียงพอใจต่อ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า และ ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ไม่ล่าช้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน ให้ความสำคัญพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ และ ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ไม่ล่าช้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงานระยะยาว ให้ความสำคัญพึงพอใจต่อ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ไม่ล่าช้า และ ขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกกลุ่มที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ อันได้แก่ ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงาน และ ผู้มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงานระยะยาว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงาน ให้ความสำคัญต่อ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อการทำงานระยะยาว ให้ความสำคัญต่อ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดซิลด์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการท่องเที่ยว	เพื่อการทำงาน	เพื่อการพำนักระยะยาว
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ขนาดของห้องชุด (3.00 : ปานกลาง)	มีเครื่องปรับอากาศใน ห้องชุด ที่เสียงไม่ รบกวน และมีอุณหภูมิ ที่เหมาะสม (3.19: ปานกลาง)	ขนาดของห้องชุด (3.13: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา	รูปแบบการชำระเงิน สามารถเลือกได้ว่าจะ ชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (3.44: ปานกลาง)	รูปแบบการชำระเงิน สามารถเลือกได้ว่าจะ ชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (3.5: มาก)	ค่าเช่ารายเดือน (3.04: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านสถานที่	ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อ ของ (4.33: มาก)	ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อ ของ (4.00 : มาก)	ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ (4.33: มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	พนักงานแนะนำการ ให้บริการด้านต่างๆ ภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น (4.33: มาก)	พนักงานแนะนำการ ให้บริการด้านต่างๆ ภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น (4.38: มาก)	พนักงานแนะนำการ ให้บริการด้านต่างๆ ภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น (4.27: มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานต้อนรับมี ความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (4.33: มาก)	พนักงานต้อนรับมี จำนวนเพียงพอในการ ให้บริการ (4.06: มาก)	พนักงานต้อนรับมีความ อบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (4.11: มาก)

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	วัตถุประสงค์		
	เพื่อการท่องเที่ยว	เพื่อการทำงาน	เพื่อการพำนักระยะยาว
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ขั้นตอนให้บริการที่ ถูกต้อง (3.44: ปานกลาง)	ขั้นตอนการชำระเงิน ไม่ล่าช้า (3.19: ปานกลาง)	ขั้นตอนให้บริการที่ ถูกต้อง (3.13: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	มีเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย 24 ชั่วโมง (4.22: มาก)	มีเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย 24 ชั่วโมง (4.19: มาก)	มีเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย 24 ชั่วโมง (4.29: มาก)

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลโดยพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลด้านความพึงพอใจ และข้อมูลด้านปัญหาในการใช้บริการ ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) กับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่พักอาศัยอยู่ในนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ส่วนใหญ่ ระบุวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ว่ามาเพื่อการพำนักระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวาริชต์ มัชฌมบุรุษ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวพำนักระยะยาวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวญี่ปุ่นกว่าร้อยละ 47 มายังจังหวัดเชียงใหม่เพื่อการพักอาศัยยาว 1-3 ปี นอกจากนั้น ยังมีการวางแผนเพื่ออยู่อาศัยมากกว่า 3 ปี แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทร์จิรา ตันตยานุสรณ์ (2552) ที่ได้ศึกษาความต้องการของชาวญี่ปุ่นต่อสถานที่พักระยะยาวบนถนนช้างคลาน อำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อน เป็นระยะเวลาเพียง 1-3 เดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จันทรจิรา ดันตยานุสรณ์ (2552) ที่ได้ศึกษาความต้องการของชาวญี่ปุ่นต่อสถานที่พักระยะยาวบนถนนช้างคลาน อำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ขนาดของห้องชุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทรจิรา ดันตยานุสรณ์ (2552) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการมี Cable TV ที่มีช่อง NHK เป็นอันดับแรก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวารัชต์ มัชฌมบุรุษ (2550) ซึ่งพบว่า การมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตครบ เช่นสถานที่ออกกำลังกาย เป็นเหตุผลหลักในการเลือกที่พักของชาวญี่ปุ่น สำหรับปัญหาในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ การไม่มีห้องน้ำแบบแยกส่วนแยกระหว่างห้องอาบน้ำและห้องสุขา ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ร่วมกับ CHIANGMAI LONG STAY LIFE CLUB (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพบมากที่สุดคือ การขาดระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทรจิรา ดันตยานุสรณ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ การมีการปรับขึ้นลงราคาตามช่วงฤดูกาล เป็นอันดับแรก ในส่วนของปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ การที่ค่าบริการทำความสะอาดแพงเกินไป ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวารัชต์ มัชฌมบุรุษ (2550) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่พำนักระยะยาว เลือกที่จะทำความสะอาดสถานที่พัก รวมถึงการซักอบรีดเสื้อผ้าเองทั้งหมดมากกว่า

ปัจจัยด้านสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ความใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ร่วมกับ CHIANGMAI LONG STAY LIFE CLUB (2550) ที่พบว่า ชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่เลือกสถานที่พำนักโดยคำนึงถึง ความใกล้ซูเปอร์มาร์เก็ต แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทรจิรา ดันตยานุสรณ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญกับ การเดินทางที่สะดวก และการมีบริการเช่น ธนาคาร โรงพยาบาล ในบริเวณใกล้เคียง เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การที่พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทร์จิรา ดันตยานุสรณ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการลงโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต เป็นอันดับแรก สำหรับปัญหาในการใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ การที่โฆษณาผ่านแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ และป้ายต่างๆ มีน้อยเกินไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัชต์ มัชฌมบุรุษ (2550) ซึ่งปัญหาหลักที่พบ คือการทำตลาดที่ไม่มีความชัดเจน และการที่ธุรกิจมักจะรอนักท่องเที่ยวให้เข้ามาหา มากกว่าการออกไปทำตลาดด้วยการเข้าหานักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น เพราะเชื่อว่าการทำตลาดเป็นหน้าที่ของภาครัฐ

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การที่พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัชต์ มัชฌมบุรุษ (2550) ซึ่งพบว่า หนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ คือการที่ผู้คนในจังหวัดเชียงใหม่ มีอัธยาศัยดีต่อชาวญี่ปุ่น สำหรับปัญหาในการใช้บริการด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ การที่พนักงานต้อนรับไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ร่วมกับ CHIANGMAI LONG STAY LIFE CLUB (2550) ที่พบว่า ชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการสื่อสาร จึงต้องการให้มีบุคคลที่สื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทร์จิรา ดันตยานุสรณ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการที่พนักงานสามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทร์จิรา ดันตยานุสรณ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการสั่งจองห้องชุดล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ตได้ เป็นอันดับแรก สำหรับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ กระบวนการให้บริการในด้านการจองห้องชุดที่มีความล่าช้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัชต์ มัชฌม

บุรุษ (2550) ที่พบว่า การประสานงานระหว่างหน่วยงาน เป็นปัญหาหลักในการบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง ในขณะที่ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ การไม่มีระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ร่วมกับ CHIANGMAI LONG STAY LIFE CLUB (2550) ที่พบว่าชาวญี่ปุ่นมีการคำนึงถึงความปลอดภัย ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกที่พัก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทร์จิรา ตันตยานุสรณ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการมีกล้อง CCTV เพื่อดูแลความปลอดภัยของทั้งโครงการ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

1 ข้อค้นพบด้านข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ทั้งหมด 70 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 91.4 อายุมากกว่า 41 ปี ร้อยละ 95.7 มีรายได้มากกว่าเดือนละ 50,000 บาท เลือกพักอาศัยอยู่ที่อาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนมีนาคม ระยะเวลาในการเช่าอาคารชุดต่อครั้งตั้งแต่ 2 เดือนขึ้นไป ถึงร้อยละ 98.6 และผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 97.2 เลือกใช้บริการห้องชุดที่มีค่าเช่ารายเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

2 ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ได้ดังนี้

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจมาก ของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	พนักงานแนะนำการ ให้บริการด้านต่างๆภายใน อาคารชุด (เช่น บริการ อินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็น ต้น)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.30	มาก
2	ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ	ด้านสถานที่	4.26	มาก
3	มีเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย 24 ชั่วโมง	ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	4.26	มาก
4	พนักงานต้อนรับมีความนอบ น้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	ด้านบุคลากร	4.13	มาก
5	มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV	ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	4.07	มาก
6	พนักงานต้อนรับมีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	ด้านบุคลากร	4.01	มาก
7	ใกล้แหล่งบันเทิง	ด้านสถานที่	3.91	มาก
8	พนักงานต้อนรับสามารถ สื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้	ด้านบุคลากร	3.64	มาก
9	ความสะอาดของห้องน้ำที่ ให้บริการ	ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.61	มาก
10	เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	ด้านสถานที่	3.60	มาก

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจน้อย ของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของนิติบุคคลอาคารชุดอิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	มีระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์	ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	1.26	น้อยที่สุด
2	การโฆษณาในหนังสือนำ เที่ยว	ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.37	น้อยที่สุด
3	การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.43	น้อยที่สุด
4	สามารถเลี้ยงสัตว์ได้	ด้านผลิตภัณฑ์	1.6	น้อย
5	มีทีวี นิติสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องชุด	ด้านผลิตภัณฑ์	2.13	น้อย
6	มีความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการจองห้องชุด	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	2.19	น้อย
7	มีห้องน้ำแบบแยกส่วน (แยก ระหว่างห้องอาบน้ำ และ ห้องสุขา)	ด้านผลิตภัณฑ์	2.24	น้อย
8	อุปกรณ์เครื่องมือ มีความ ทันสมัย	ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	2.24	น้อย
9	ค่าบริการทำความสะอาด	ด้านราคา	2.33	น้อย
10	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องชุด เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ ทำงาน โซฟา ถังขยะ	ด้านผลิตภัณฑ์	2.59	ปานกลาง

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุป 10 ลำดับของปัญหาของ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดซิลด์ไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

ลำดับที่	รายละเอียดของปัญหา	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ร้อยละ
1	เครื่องปรับอากาศในห้องพักรมมีเสียงดัง หรือไม่เย็น	ด้านผลิตภัณฑ์	22.9
2	ป้ายชื่อของอาคารชุดมองเห็นได้ไม่ชัดเจน	ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	20.0
3	การโฆษณาผ่านแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ และป้ายต่างๆ มี น้อยเกินไป	ด้านการส่งเสริม การตลาด	17.1
4	ไม่มีห้องน้ำแบบแยกส่วน (แยกระหว่างห้อง อาบน้ำ และห้องสุขา)	ด้านผลิตภัณฑ์	15.7
5	ไม่มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	ด้านสถานที่	14.3
6	พนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการ ให้บริการ	ด้านบุคลากร	14.3
7	กระบวนการให้บริการในด้านการจองอาคารชุดมี ความล่าช้า	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	14.3
8	ไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทย ใน ประเทศญี่ปุ่น	ด้านการส่งเสริม การตลาด	11.4
9	พนักงานต้อนรับไม่สามารถสื่อสารด้วย ภาษาญี่ปุ่นได้	ด้านบุคลากร	11.4
10	อาคารชุดไม่มีชื่อเสียง	ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	11.4

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษา พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านขนาดของห้องพักเป็นลำดับแรก ในขณะที่ การมีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ไว้บริการในห้องพัก และ การมีห้องน้ำแบบแยกส่วนที่แยกระหว่างห้องอาบน้ำและห้องสุขา เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นอันดับแรก นั่นคือการไม่มีห้องน้ำแบบแยกส่วนที่แยกระหว่างห้องอาบน้ำและห้องสุขา และ การไม่มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ไว้บริการในห้องพัก

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษา พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านรูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต เป็นลำดับแรก ในขณะที่ ค่าโทรศัพท์ และ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก นั่นคือการค่าโทรศัพท์แพงเกินไป และ การค่าบริการอินเทอร์เน็ตแพงเกินไป

ปัจจัยด้านสถานที่ จากการศึกษา พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของเป็นอันดับแรก ในขณะที่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ แฟกซ์เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า ปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นอันดับแรก นั่นคือ ไม่มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และ ไกลจากสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ หรือ สนามบิน เป็นอันดับรองลงมา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษา พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านพนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด (เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคนเบิ้ลทีวี เป็นต้น) เป็นลำดับแรก ในขณะที่ การมีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทยในประเทศญี่ปุ่นและการมีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่นในประเทศไทย เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นในลำดับแรก นั่นคือ การไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทยในประเทศญี่ปุ่น และการไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่นในประเทศไทย

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษา พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านพนักงานต้อนรับมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นอันดับแรก ในขณะที่ พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า ปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นอันดับแรก นั่นคือพนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษา พบว่า ลูกค้าให้ความสนใจในปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ ที่มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น) เป็นลำดับแรก ในขณะที่ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของห้องชุด ขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า และ ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ไม่ล่าช้า เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสนใจในลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นในลำดับแรก นั่นคือกระบวนการให้บริการในด้านการจองห้องชุดที่มีความล่าช้า ขั้นตอนการชำระเงินที่ล่าช้า และ ขั้นตอนการคืนห้องชุดที่ล่าช้า

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษา พบว่า ลูกค้าให้ความสนใจในปัจจัยย่อยด้านมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมงเป็นลำดับแรก ในขณะที่ การมีระบบกัญแจอิลิค โทรนิค อุปกรณ์เครื่องมือที่มีความทันสมัย และความสะอาดของตัวอาคาร เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสนใจในลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของลูกค้า พบว่า มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก นั่นคือการไม่มีระบบกัญแจอิลิค โทรนิค ตัวอาคารที่ไม่สะอาด และ อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่ล้าสมัย

3 ข้อค้นพบจากความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดอิลดีไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนกตามเพศ อาชีพ และ วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษานี้เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง แต่กลับพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจด้านนี้อยู่ในระดับน้อย ซึ่งหากพิจารณาไปในปัจจัยย่อยพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในเรื่องการ โฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว และการ โฆษณาผ่านทางสถานทูต ญี่ปุ่นในประเทศไทย อยู่ในระดับน้อย แต่ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด ซึ่งจะนำข้อค้นพบดังกล่าวไปจัดทำเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่เกษียณอายุและผู้ที่มิอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่เกษียณอายุมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง แต่กลับพบว่า ผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านนี้อยู่ในระดับน้อย

ซึ่งหากพิจารณาลงไปในปัจจุบันพบว่า ผู้ที่เกษียณอายุมีความพึงพอใจในเรื่องการโฆษณาทางเว็บไซต์อยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่า ผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยว ผู้ที่เดินทางมาเพื่อการทำงาน และผู้ที่เดินทางมาเพื่อการทำงานระยะยาว มีความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยว และผู้ที่เดินทางมาเพื่อการทำงานระยะยาว มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย แต่กลับพบว่า ผู้ที่เดินทางมาเพื่อการทำงาน มีความพึงพอใจด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง

จากข้อค้นพบข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) ของนิติบุคคลอาคารชุดอสังหาริมทรัพย์คอนโดมิเนียม 4 ได้ดังต่อไปนี้

จุดแข็ง (Strength)

- บุคลากร พนักงานมีความอ่อนน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ จึงสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้าชาวญี่ปุ่นได้
- ความสามารถของพนักงานในการแนะนำการให้บริการด้านต่างๆ ภายในอาคารชุด เช่น บริการอินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี ให้กับลูกค้าผู้พักอาศัยได้
- ใกล้แหล่งบันเทิง แหล่งจับจ่ายซื้อของ และแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ
- ความปลอดภัย เนื่องจากสถานที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง และมีระบบกล้องวงจรปิด CCTV
- การเปิดให้บริการและมีพนักงานคอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
- ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ

จุดอ่อน (Weakness)

- เครื่องปรับอากาศในห้องชุดมีเสียงดัง หรือไม่เย็น
- การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย และหนังสือแนะนำเที่ยวมีน้อยเกินไป ไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มเป้าหมาย
- ป้ายชื่อของอาคารชุดมองเห็นได้ไม่ชัดเจน

- ไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทยในประเทศญี่ปุ่น และการโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่นในประเทศไทย ทำให้เสียโอกาสในการสร้างความน่าเชื่อถือของโครงการ
- อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ขาดความทันสมัย เช่น การไม่มีระบบกัญญาอิเล็กทรอนิกส์
- ราคาค่าบริการทำความสะอาดค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับความความคาดหวังของลูกค้า
- ทางโครงการไม่อนุญาตให้มีการเลี้ยงสัตว์ในอาคารชุด
- ไม่มีห้องน้ำแบบแยกส่วน (แยกระหว่างห้องอาบน้ำ และห้องสุขา)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดซิลด์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการอาคารชุด หรือกิจการที่พกอาศัย ที่มีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวญี่ปุ่นดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากปัญหาเรื่องเครื่องปรับอากาศในห้องพักมีเสียงดัง หรือไม่เย็นเป็นปัญหาอันดับแรกจากการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่พบทั้งหมด ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดให้มีการตรวจสอบรักษาเครื่องปรับอากาศในห้องชุด ให้ไม่มีเสียงรบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสมเสมอ โดยอาจจัดช่างประจำ และเตรียมอะไหล่ต่างๆ ของเครื่องปรับอากาศไว้ให้พร้อมใช้งาน รวมไปถึงการขอความร่วมมือกับเจ้าของห้องชุดในการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศใหม่ โดยอาจจะขอ โพรโมชันกับทางผู้จัดจำหน่ายเครื่องปรับอากาศ ในราคาที่ต่ำกว่าราคาในท้องตลาดทั่วไป หรือ การให้บริการระบบการฟ่อนศูนย์เปอร์เซ็นต์ ได้แก่ แบ่งชำระเป็นงวดๆ ได้โดยไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ยในการชำระเงินให้กับเจ้าของห้องชุด เป็นต้น

นอกจากการตกแต่งเพื่อบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การพักอาศัยแล้ว ควรจัดเตรียมโทรทัศน์ที่มี Cable TV ที่รับช่อง NHK ได้สำหรับลูกค้าชาวญี่ปุ่น โดยเฉพาะ และควรจัดวางนิตยสารหนังสือพิมพ์ เช่น นิตยสารภาษาญี่ปุ่นรายปักษ์ หรือ วารสารรายสัปดาห์ที่จัดทำขึ้นมาเฉพาะสำหรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ผู้ประกอบการอาจพิจารณาสร้างหรือต่อเติมห้องชุดให้มีห้องน้ำแบบแยกส่วน ที่แยกระหว่างห้องอาบน้ำและห้องสุขา เพื่อให้ตรงกับความต้องการและความคุ้นเคยและความต้องการของลูกค้าชาวญี่ปุ่น

สำหรับในส่วนของผู้ให้บริการและ facility ต่างๆ ของโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และ fitness ซึ่งผู้พักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ผู้ประกอบการก็ควรหมั่นตรวจสอบ ดูแลความสะอาด เช่น การทำความสะอาดสระว่ายน้ำทุกวัน การรักษาความสะอาดและสภาพการใช้งานของอุปกรณ์ออกกำลังกายใน fitness ของโครงการให้มีความพร้อมในการใช้บริการเสมอ ในส่วนของการเลี้ยงสัตว์ ซึ่งลูกค้าบางส่วนที่พักระยะยาวอาจมีความต้องการนำสัตว์เลี้ยงเข้ามา ทางโครงการอาจพิจารณาเพื่ออนุญาตให้ผู้พักสามารถเลี้ยงสัตว์ได้ โดยการจัดแบ่งพื้นที่เฉพาะ (Zoning) สำหรับกลุ่มผู้พักที่มีสัตว์เลี้ยง และกำหนดเงื่อนไขในการมีสัตว์เลี้ยงที่เหมาะสม โดยต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้พักส่วนใหญ่เป็นหลัก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ประกอบการควรพิจารณารายการค่าบริการและค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ของโครงการให้มีความสมเหตุสมผล เช่น ค่าทำความสะอาด ค่าบริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์ ค่าประกันความเสียหาย โดยการเปรียบเทียบอัตราค่าบริการจากบริษัทผู้ให้บริการหลายๆ ราย ประกอบกับการสำรวจการตั้งราคาของสถานที่พักอาศัยที่เป็นคู่แข่ง หรืออาจเพิ่มทางเลือกด้านความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการอินเทอร์เน็ตอาจมีการเหมาจ่าย หรือเลือกจ่ายรายชั่วโมงด้วยการซื้อคูปอง เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้า หรืออาจพิจารณาใช้บริการของผู้รับเหมาที่สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ตระบบไร้สาย (Wi-Fi) ได้ในราคาถูก โดยโครงการอาจไม่คิดค่าใช้จ่ายกับผู้พัก ในส่วนของค่าโทรศัพท์ ผู้ประกอบการอาจเพิ่มทางเลือกนอกเหนือจากการใช้โทรศัพท์สายตรงจากห้องพัก โดยการติดตั้งตู้โทรศัพท์ระบบทางไกล ที่จำหน่ายบัตรค่าโทรในราคาประหยัด ในบริเวณล็อบบี้ของโครงการ เพื่อแบ่งเบาภาระด้านค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องรับ นอกจากนี้ ในการชำระเงินส่วนของค่าเช่า ผู้ประกอบการควรเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าในการชำระด้วยบัตรเครดิต เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในเรื่องของที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมาพัก รวมถึงที่ตั้งที่อยู่ไม่ไกลจากแหล่งจับจ่ายซื้อของ และสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน รวมถึงความปลอดภัยในบริเวณที่ตั้งของสถานที่ ในส่วนของที่จอดรถ ทางโครงการควรจัดระเบียบให้เหมาะสมเนื่องจากพื้นที่ที่มีจำกัด จึงควรจัดบัตรอนุญาตเข้า-ออกให้กับยานพาหนะที่เป็นของผู้พักในโครงการเท่านั้น สำหรับบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อธุระ ควรมีการออกบัตรจอดรถชั่วคราวให้ เช่น การจอดรถไม่เกิน 3 ชั่วโมงเมื่อมีการประทับตราที่ร้านค้าภายในอาคารชุด หากมีการจอดเกินกว่าที่กำหนด หรือไม่มีการประทับตราจากร้านค้าภายในอาคารชุด จะมีการคิดค่าจอดรถในอัตราชั่วโมงละ 10 บาท เป็นต้น

นอกจากนั้น ในส่วนของช่องทางในการเข้าถึงโครงการด้านอื่นๆ เช่น การติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมล โทรศัพท์ และ Fax ก็ถือเป็นช่องทางสำคัญที่จะเพิ่มความสะดวก และสร้างความพึง

พอใจให้กับลูกค้าได้ ผู้ประกอบการจึงต้องจัดการตรวจสอบและคอยอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ของโครงการให้มีความทันเหตุการณ์ความเป็นจริงเสมอ อำนวยให้ผู้สนใจสามารถติดต่อทางโครงการได้โดยง่าย รวมถึงการจัดพนักงานที่รับผิดชอบในการติดต่อรับเรื่องจากลูกค้า เช่น ผู้มีหน้าที่ตอบอีเมล/โทรศัพท์ที่มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการควรพิจารณาลงทุนจัดทำสื่อโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทยในประเทศญี่ปุ่น และสถานทูตญี่ปุ่นในประเทศไทย เช่น การขอวางโบรชัวร์หรือแผ่นป้ายโฆษณาโครงการที่เป็นภาษาญี่ปุ่น ณ สถานทูต รวมถึงการลงโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ หนังสือท่องเที่ยวแจกฟรี และนิตยสารส่งเสริมการพำนักระยะยาว (Long-Stay) ในจังหวัดเชียงใหม่ และควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเว็บไซต์ที่ให้รายละเอียดของโครงการ โดยเฉพาะพร้อมปรับภาพลักษณ์ของเว็บไซต์ให้มีความน่าเชื่อถือ และเพิ่มส่วนของเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเป็นภาษาญี่ปุ่นด้วย

เนื่องจากข้อจำกัดบางประการด้านการส่งเสริมการตลาดสำหรับอาคารชุด ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) หรือ แบบเพื่อนบอกเพื่อน (Tell a friend) โดยการให้ส่วนลดกับลูกค้าในกรณีที่แนะนำเพื่อนมาพักที่อาคารชุด หรือการสะสมแต้มในการมาพักแต่ละครั้งเมื่อครบกำหนด ก็สามารถนำมาแลกห้องชุด หรือขอส่วนลดจากทางอาคารชุดได้ เป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อการส่งเสริมการตลาด และเพื่อการสร้างจุดขายเหนือคู่แข่งอื่น ผู้ประกอบการอาคารชุดหรือที่พักอาศัยที่มีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวญี่ปุ่น ควรส่งเสริมอบรมให้บุคลากร พนักงานทุกคน ได้เรียนรู้วัฒนธรรม มารยาท และความนิยมชมชอบของชาวญี่ปุ่น รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับได้เรียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการสื่อสารในระดับเบื้องต้น เพื่อให้สามารถแนะนำการให้บริการด้านต่างๆ ภายในอาคารชุด เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต และเคเบิลทีวี สำหรับลูกค้ารายใหม่ หรือผู้สนใจเยี่ยมชม ได้ในเบื้องต้น

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ประกอบการต้องเริ่มต้นตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณลักษณะอันเหมาะสม และอบรมปลูกฝังเรื่องหัวใจของการบริการ ความนอบน้อม ความสุภาพ ให้กับพนักงานที่มีอยู่ เพื่อให้มีความต้อนรับขับสู้ ยิ้มแย้มแจ่มใส และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รวมถึงการอบรมทักษะเฉพาะให้กับพนักงาน เพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น เมื่อน้ำรั่ว ไฟดับ ลิฟต์ค้าง เป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อให้พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ โดยการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและญี่ปุ่นได้ในระดับเบื้องต้น ผู้ประกอบการควรพิจารณาจัดหาพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้มาแต่แรก หรืออบรมให้พนักงานที่มีอยู่แล้วให้สามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ในระดับเบื้องต้น และเนื่องด้วยลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้าพักมีความประสงค์ในการพำนักอาศัยในระยะยาว จึงมีความจำเป็นที่พนักงานจะต้องจดจำชื่อ และความต้องการเฉพาะของผู้พักแต่ละรายได้

เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ และสร้างความรู้สึกอุ่นใจให้กับลูกค้า รวมถึงการจัดตารางเวร การเข้างานของพนักงานให้จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในส่วนของบริเวณที่พัก และพื้นที่อื่นๆ ของโครงการ เช่นบริเวณที่จอดรถ เป็นต้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการจองห้องชุด และขั้นตอนในการชำระเงินที่ไม่ล่าช้า โดยจัดทำขั้นตอนการจองห้องชุดให้เป็นมาตรฐานใหม่ ดังนี้

ขั้นตอนการจองห้องชุดของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

1. ผู้จองจำเป็นต้องทำการจองผ่านเว็บไซต์ จองผ่าน Call Center หรือที่เคาเตอร์ของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 เท่านั้น
 2. หลังจากทำการจองเรียบร้อยแล้ว ทางอาคารชุดจะตรวจสอบห้องว่าง และจะส่งการยืนยันการจองผ่านทางอีเมลล์ หรือทางโทรศัพท์ ให้ทราบภายใน 24 ชั่วโมง
 - 2.1 ผู้จองสามารถที่จะตรวจสอบสถานะการจอง ผ่านทาง “สถานะการจอง” ในเว็บไซต์ หรือสอบถามผ่านทางโทรศัพท์
 - 2.2 ในกรณีชำระผ่านบัตรเครดิตนั้น บัตรเครดิตการ์ดของผู้จอง จะไม่ถูกตัดเงิน จนกระทั่งการจอง มีการยืนยันแล้วเท่านั้น
 3. หลังจากได้รับการยืนยันการจองผ่านทางอีเมลล์หรือทางโทรศัพท์แล้ว ทางผู้จองจะต้อง ปริ้นต์หลักฐานการจอง (Voucher)
 - 3.1 ผู้จองสามารถปริ้นต์หลักฐานการจองจากอีเมลล์ หรือ ผ่านทาง “สถานะการจอง” หรือ ให้ทางเจ้าหน้าที่แฟกซ์ไปทางหมายเลขแฟกซ์ของผู้จอง
 - 3.2 ผู้จองสามารถที่จะยกเลิกการจอง เปลี่ยนแปลงการจองผ่านทางเว็บไซต์ หรือทางโทรศัพท์ แต่ต้องทำการยกเลิกล่วงหน้าอย่างน้อย 1 อาทิตย์ ก่อนจะถึงกำหนดวันที่เข้าพัก
 - 3.3 เครดิตการ์ดของผู้จอง จะถูกทำการตัดเงินในขั้นตอนนี้
4. นำหลักฐานการจองแสดงให้พร้อมกับบัตรประจำตัวประชาชนหรือพาสปอร์ต กับทางอาคารชุดในวันที่ทำการเข้าพัก
 - 4.1 ผู้จองจำเป็นที่จะต้องมีหลักฐานบัตรประจำตัวประชาชนหรือพาสปอร์ต เพื่อยืนยันตัวตน

4.2 เป็นความรับผิดชอบของผู้เองที่จะต้องเดินทางไปทีนิติบุคคล อาคารชุดฮิลล์ไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล ทางอาคารชุด จะไม่รับผิดชอบในส่วนของการเดินทางของผู้เอง

นอกจากนั้นอาจจะเสริมการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ด้วยบัตรเครดิตสากลอย่างระบบ PayPal ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็ว และสามารถจัดส่งใบเสร็จได้ถึงมือลูกค้าในกรณีลูกค้าจองหรือชำระเงินมาจากต่างประเทศ รวมถึงการดูแลขั้นตอนในการให้บริการให้มีความถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ การแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ที่ถูกต้อง โดยใช้ระบบการบันทึกและคำนวณด้วยซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และการออกบิลที่มีรายละเอียดชัดเจน เพื่อแสดงความถูกต้องโปร่งใสให้กับลูกค้าได้ เป็นต้น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในระบบรักษาความปลอดภัยของสถานที่เป็นอันดับแรก โดยการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่สามารถบันทึกภาพเหตุการณ์เพื่อการตรวจสอบย้อนหลังได้ และการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อดูแลความเรียบร้อยในส่วนต่างๆ ของอาคาร ในส่วนของห้องชุด ควรพิจารณาการติดตั้งระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยและความมั่นใจให้กับผู้พักอาศัย ในขณะที่ต้องรักษาสภาพความสวยงามของตัวตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม โดยดูแลให้สภาพแวดล้อมดูสะอาด ไม่รกรุงรัง ควรมีการทำกรสะอาดตัวตึกรายปี เพื่อชะล้างคราบสกปรกซึ่งจะมองเห็นได้ชัดจากภายนอก ในส่วนของสวนหย่อม ควรจัดภูมิทัศน์รอบบริเวณที่พักให้มีสวยงาม มีการปลูกต้นไม้ ดอกไม้ที่ได้รับการดูแลโดยคนสวนเป็นประจำ ในส่วนของล็อบบี้ ต้องสร้างบรรยากาศด้วยการตกแต่งที่เหมาะสมและแสงสว่างที่พอเหมาะ ในขณะที่ห้องน้ำที่ให้บริการบริเวณล็อบบี้ต้องมีความสะอาด และพร้อมให้บริการอยู่เสมอ เนื่องจากถือเป็นส่วนที่เป็นหน้าเป็นตาของโครงการ

สำหรับผู้ประกอบการที่มีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวญี่ปุ่น ควรสร้างและนำเสนอบรรยากาศของความเป็นชุมชนอันเป็นศูนย์รวมของชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ควรส่งเสริมการจัดส่งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ เช่น การติดต่อขอรับหนังสือพิมพ์วารสารข่าวสำหรับชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อวางในล็อบบี้ หรือการจัดกระดานข่าวภาษาญี่ปุ่น กิจกรรมของชาวญี่ปุ่น โดยติดป้ายในลิฟท์หรือล็อบบี้ รวมถึงการจัดหาอาหาร หรือสินค้าสำหรับชาวญี่ปุ่น มาจำหน่ายในส่วนของร้านอาหาร หรือมินิมาร์ทของโครงการ เป็นต้น

นอกจากนั้น ด้วยความที่กลุ่มลูกค้าชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ เป็นผู้สูงอายุเกษียณอาชีพแล้ว และมีความประสงค์ในการพักในระยะยาว ทางโครงการจึงควรอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในอาคารให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ โดยเฉพาะ เช่น การเพิ่มทางลาดในอาคาร ในกรณีที่มีการใช้

สื่อเงิน การเลือกวัสดุพื้นที่ไม่ลื่นเกินไปอันอาจเสี่ยงต่อการหกล้ม การเสริมราวจับตามจุดต่างๆ เช่น ห้องอาบน้ำ ห้องน้ำ เป็นต้น รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ สำหรับผู้สูงอายุ เช่น การมีบริการรับ-ส่ง ยกของ หรือการมีหน่วยพยาบาลฉุกเฉิน เป็นต้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved