

**ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธุรกิจวิชาการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**

**The Customers' Expectation of and Satisfaction with
Academic Business Services of Suan Dusit Rajabhat University**

ดร.เบญจพร ดามาพงศ์¹ และนิตยา ทวีชีพ²

สำนักกิจการพิเศษ¹ และคณะวิทยาการจัดการ² มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

E-mail: Benjaporn_dam@dusit.ac.th, nittaya_jum@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าเข้ามาใช้บริการธุรกิจวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ One-way ANOVA โดยจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé) ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการมาใช้บริการโครงการอาคารอเนกประสงค์ฯ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านราคา อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการบริการของพนักงาน ด้านสินค้าและบริการ และด้านสถานที่ เป็นลำดับสุดท้าย 2) ความคาดหวังของลูกค้าต่อการมาใช้บริการโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านราคา อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านสินค้าและบริการ ด้านการบริการของพนักงาน และด้านสถานที่ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการมาใช้บริการธุรกิจวิชาการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านราคา อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการบริการของพนักงาน ด้านสินค้าและบริการ และด้านสถานที่ เป็นลำดับสุดท้าย

เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าโรงแรมสวนดุสิตเพลส ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการเข้ามาใช้บริการต่างกัน มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการเข้ามาใช้บริการต่างกัน ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับลูกค้าโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพที่มีเพศ อายุ อาชีพ และการเข้ามาใช้บริการต่างกัน มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน และลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการเข้ามาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

Abstract

This research was aimed to study and compare the customers' expectation levels of and satisfaction levels with academic business services of Suan Dusit Rajabhat University. The comparisons were based upon the customer's gender, age, occupation, and income. The survey research method was conducted with the sample of 400 customers who came to use the academic business services of Suan Dusit Rajabhat University. The employed data collecting instrument was a 5-scale rating questionnaire. Statistics employed for data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Scheffé's method for matched pair comparison.

Research findings showed that (1) the customers' overall expectation of and satisfaction with the services of the Multi-Purpose Building Project (Suan Dusit Place Hotel) were at the high level; when each marketing mix factor was considered, it was found that the factor of price received the top rating mean, followed by the factors of employee's service, products and services, and place respectively; and (2) the customers' overall expectation of the services of the Fitness Center Project was at the high level; when each marketing mix factor was considered, it was found that the factor of price received the top rating mean, followed by the factors of products and services, employee's service, and place respectively; as for the customers' overall satisfaction with academic business services, it was found that their overall satisfaction was at the high level; when each marketing mix factor was considered, it was found that the factor of price received the top rating mean, followed by the factors of employee's service, products and services, and place respectively.

Hypothesis testing results indicated that Suan Dusit Place Hotel customers with different genders, ages, occupations, monthly incomes, and service usages did not significantly differ in their expectation levels; while customers with different genders, ages, occupations, monthly incomes, and service usages differed significantly at the .05 level in their satisfaction levels with the services. As for customers of the Fitness Center Project, those with different genders, ages, occupations, and service usages did not differ significantly in their expectation levels; while significant difference at the .05 level was found in the expectation levels of customers with different monthly incomes; on the other hand, customers with different genders, ages, occupations, monthly incomes, and service usages did not differ significantly in their satisfaction levels.

คำสำคัญ : ความคาดหวัง (Expectation), ความพึงพอใจ (Satisfaction), ลูกค้า (Clients), การบริการธุรกิจวิชาการ (Academic Business Service)

บทนำ

ในปัจจุบันภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงมาก ตั้งแต่เกิดเหตุการณ์วิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 เป็นต้นมา มูลค่าจีดีพีของภาคบริการมีสัดส่วนลดลงเรื่อยๆ จาก 56% ในปี 2539 เป็น 50% ในปี 2550 ขณะที่ภาคการผลิตกลับมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจาก 24% ในปี 2523 เป็น 41% ในปี 2549 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552) ทำให้สินค้าและการบริการมีผลกระทบด้วย โดยเฉพาะเศรษฐกิจภาคธุรกิจบริการที่สำคัญ ได้แก่ การค้าส่งค้าปลีก การขนส่งและคมนาคม ภัตตาคารและร้านอาหาร การศึกษา การธนาคาร ประกันภัย อสังหาริมทรัพย์ การก่อสร้าง และธุรกิจอื่นๆ เช่น โรงพยาบาล โรงแรม บริการซ่อมแซม และนันทนาการ เป็นต้น จึงส่งผลให้เกิดปัญหาสังคมตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งด้านการลงทุนในโครงการต่างๆ หรือระหว่างประเทศ การเลิกจ้างงาน การส่งออก ธุรกิจบริการ และการท่องเที่ยว เกิดการหยุดชะงักเพราะปัญหาเรื่องรายได้ไม่เป็นตามที่คาดหวังเท่าที่ควร ทำให้ประเทศขาดรายได้จากแหล่งต่างๆ อย่างมหาศาล โดยเฉพาะจากธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว ที่ถือได้ว่ามีสถานประกอบการอย่างมากในประเทศไทย จึงส่งผลให้เกิดผลกระทบด้วย ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรมหรือศูนย์สุขภาพที่ดำเนินธุรกิจในสถาบันการศึกษาต้องโดนวิกฤตทางค่าเงินบาทโจมตีครั้งนี้ เนื่องจากธุรกิจวิชาการที่อยู่ในสถาบันการศึกษาต้องดำเนินการเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยให้เจริญเติบโตและมีมาตรฐานออกสู่ตลาดแรงงานได้ต่อไป

ฉะนั้น สถาบันการศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญในด้านธุรกิจบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจด้านโรงแรมและศูนย์สุขภาพของสถาบันการศึกษา เพราะการที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการนั้น ประเด็นสำคัญส่วนหนึ่งมาจากการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าหรือบุคคลที่สนใจมาใช้บริการ อีกทั้งการบริการจะเกิดประสิทธิภาพโดยต้องมาจากบุคลากรในหน่วยงานที่มีความพร้อมและใจรักในการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความต้องการอย่างเหมาะสมแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ถูกต้องและเกิดความประทับใจ

ดังนั้น ธุรกิจวิชาการที่กล่าวมานั้น อันหมายถึง โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) และโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ ที่ดำเนินงานภายใต้สังกัดสำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อให้เกิตรายได้มาสนับสนุนแก่มหาวิทยาลัย และรายได้เหล่านั้นมาจากลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งสิ้น จึงทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการในด้านต่างๆ ของธุรกิจวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดังนั้นจึงนำไปสู่ประเด็นที่ทำการศึกษถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อก่อให้เกิดการนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการของธุรกิจวิชาการให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการเข้ามาใช้บริการ
3. เพื่อเสนอแนะบริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจวิชาการ เดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2551 จำนวนทั้งสิ้น 23,006 คน แบ่งออกเป็น โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) จำนวน 16,678 คน สำหรับโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ จำนวน 6,328 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจวิชาการ เดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2551 จำนวนทั้งสิ้น 400 คน แบ่งออกเป็น โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) จำนวน 290 คน สำหรับโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ จำนวน 110 คน โดยพิจารณาจากจำนวนประชากร และการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของยามานะ (Yamané) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน .05 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากทฤษฎี เอกสาร บทความ รายงานผลการวิจัย อินเทอร์เน็ต รวมทั้งศึกษาจากรายละเอียดโครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) และโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. วิเคราะห์ข้อมูล และดำเนินการสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

3. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาในการวิจัย

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษางานวิจัย

5. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานั้นมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปร โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (open-ended question) ให้ลูกค้ำที่มาใช้บริการสามารถตอบได้อย่างอิสระ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อประสานงานในหน่วยงานธุรกิจวิชาการ ได้แก่ โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) และโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ เพื่อนัดหมายในการขอความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบในแต่ละโครงการ พร้อมทั้งกำหนดวัน เวลา ที่จะมาขอรับแบบสอบถามคืน และผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองส่วนหนึ่ง โดยผลการรวบรวมแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาได้ และมีความสมบูรณ์ 400 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาประมวลผล และแปลผลข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2 โครงการ ได้แก่ โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) และโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffé)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยได้ใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อมูลและแจกแจงความถี่

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

1. ลูกค้าโครงการอาคารอเนกประสงค์ฯ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) และโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวัง ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้าทุกเพศ ทุกวัย มีความคาดหวังในการที่ให้ได้ ได้รับการบริการที่ดีเลิศและประทับใจจึงมีความคาดหวังที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากไม่ว่าเพศชายหรือหญิงย่อมมีความต้องการและมีสิทธิเสมอกันในการเข้ามาใช้บริการธุรกิจวิชาการอย่างทั่วถึงและเป็นที่ยอมรับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ไม่แตกต่างกัน

2. ลูกค้าโครงการอาคารอเนกประสงค์ฯ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) และโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะทุกช่วงอายุนั้นย่อมมีความต้องการหรือความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่แรกจนถึงจบกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับแนวคิดของ อมรรัตน์ ปรงพานิช (2548) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะเกี่ยวกับทัศนคติ ความเข้าใจ อารมณ์ของลูกค้าที่มาใช้บริการว่ามีความรู้สึกระหว่างการรับบริการอย่างไรบ้าง ส่วนความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เพราะลูกค้าแต่ละบุคคลที่มีอายุแตกต่างกันย่อมมีทัศนคติในการที่จะได้รับการเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านสินค้าและบริการ ด้านการบริการ ของพนักงาน ด้านราคา และด้านสถานที่ เพื่อให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจมากที่สุด อีกทั้งสามารถที่จะแก้ไข

ปัญหาหรือความต้องการให้กับลูกค้าทุกกรณีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลุส สิงหกรกิจ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขต ส่วนภูมิภาคเขต 24 ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ลูกค้าโครงการอาคารอเนกประสงค์ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) และโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวัง ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้าทุกอาชีพต่างมีวัตถุประสงค์หลักในการมาใช้บริการและได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ และเกิดความประทับใจมากที่สุดในด้านต่างๆ จึงไม่น่าแปลกใจที่ลูกค้าจะมีพฤติกรรมในความคาดหวังต่อการเข้ามาใช้บริการที่เหมือนกัน ทำให้ลูกค้าทุกอาชีพต่างมีความคาดหวังต่อการมาใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากความสุขของบุคคลทุกอาชีพย่อมต้องการได้รับการบริการที่ตอบสนองในสิ่งที่ตนคาดหวังและเป็นที่พึงพอใจนั้น จึงทำให้ทุกอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithamal & Berry (1985, p. 50) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังและความพึงใจของลูกค้าทุกอาชีพเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ การประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการบอกต่อด้วยวาจา ความต้องการส่วนบุคคลและประสบการณ์ที่ผ่านมาในการใช้บริการใช้สินค้าและบริการต่างๆ การที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการนำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในที่สุด

4. ลูกค้าโครงการอาคารอเนกประสงค์ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวัง ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันเมื่อมาใช้บริการย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการยกย่องและการตอบสนองในความต้องการของตนให้เกิดความคุ้มค่าต่อการได้เสียค่าใช้จ่ายในการเข้ามาใช้บริการมากที่สุด จึงทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากบุคคลที่มีรายได้มากหรือน้อยต่างมีความต้องการที่ได้รับการบริการที่ดี ให้ความสนใจและตระหนักในคุณค่าของลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน เช่นเดียวกับแนวคิดของ Millet (1954, pp. 397 - 400) ได้กล่าวว่า ประชาชนทุกคนมีความต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการและใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน จึงจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจที่ติดลบไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลุส สิงหกรกิจ (2550, หน้า 49) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24 ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการมาใช้บริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากลูกค้าที่มีรายได้มากจะมีกำลังซื้อหรือความต้องการที่มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้น้อย จึงทำให้เกิดความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองต่อการบริการอย่างคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้าที่โอที สาขาปทุมธานี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 สำหรับลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาใช้

บริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากลูกค้าที่มีรายได้มากหรือน้อยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหรือปรารถนาในการได้รับการบริการหรือสินค้าที่ตนต้องการที่ดีที่สุด และเหมาะสมคุ้มค่ากับราคาของคุณภาพสินค้าหรือบริการนั้นๆ

5. ลูกค้าโครงการอาคารอเนกประสงค์ฯ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) ที่เข้ามาใช้บริการต่างกัน มีความคาดหวังต่อการมาใช้บริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการต่างมีความคาดหวังเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้ว จะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านต่างๆ อย่างครบครัน จึงทำให้ความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าโครงการอาคารอเนกประสงค์ฯ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) ที่เข้ามาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากการเข้ามาใช้บริการที่ต่างกันย่อมมีปัจจัยส่งผลต่อความคาดหวังต่อลูกค้าที่ไม่เหมือนกัน เช่นเดียวกับ Parasuraman, Zeithamal & Berry (1985, pp. 41 - 50) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงปัจจัยเดียว แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการเข้ามาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จึงทำให้ลูกค้าเกิดความแตกต่างกันต่อการบริการ สัมพันธ์กับงานวิจัยของธัญมาศ พุฒานนท์ (2547) ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า แผนกที่ผู้ให้บริการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าโครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ ที่เข้ามาใช้บริการต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อาจเนื่องจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดให้บริการในสินค้าหรือการบริการนั้นๆ ที่มีมาตรฐาน ปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างทั่วถึง จึงทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

โครงการอาคารอเนกประสงค์ฯ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการมาใช้บริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์, มิชาเอล ลิทท์มันน์ และคริสเตียน ไฮฟ์มันน์ (2546) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการได้รับข้อมูลทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับสูง เช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1. ด้านสินค้าและบริการ ความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับการนำเสนอรูปแบบสินค้าหรือการบริการที่แปลกใหม่และหลากหลายจากเดิมที่มีอยู่เพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ช่องทาง ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงแรมสวนดุสิตเพลส มีบุคคลหลากหลายกลุ่มที่มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือชาวต่างชาติ ทำให้การบริการมุ่งเน้นถึงความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งการให้บริการด้านสินค้ามีการจัดให้บริการอย่างต่อเนื่อง และคงความเป็นเอกลักษณ์ในตราสินค้าของโรงแรมสวนดุสิตเพลส ที่รู้จักและมีชื่อเสียงมาช้านาน จึงทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในสินค้าและการบริการ เช่นเดียวกับ นิตยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 156 - 158) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพดี และลูกค้าพึงพอใจมักจะใช้

สินค้าที่ดีควบคู่ไปกับการให้บริการ เพราะสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่จะได้รับสินค้าและบริการที่ดี มีคุณภาพ มีความหลากหลายและทันสมัยเช่นเดียวกัน

2. ด้านการบริการของพนักงาน ความคาดหวัง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้าต้องการได้รับการบริการจากพนักงานในทุกด้านที่รู้สึกดีจนเกิดความประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ฉะนั้น บุคลากรจึงถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างมากต้องมีศักยภาพอย่างเพียงพอทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า เพื่อสามารถให้การบริการอย่างมีคุณภาพกับลูกค้าได้ ส่วนความพึงพอใจของลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการของโรงแรมจะเน้นการแต่งกายของพนักงานที่ดูสุภาพ น่าเชื่อถือ และพร้อมในการให้บริการข้อมูลต่างๆ ด้วยบริการที่สุภาพและเป็นกันเองแก่ลูกค้าที่มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน ทำให้การบริการที่โรงแรมสวนดุสิตเพลส ได้รับความไว้วางใจแก่ผู้มาใช้บริการจนถึงปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954, pp. 397 - 400) ได้กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป นอกจากนี้ Wathins (2007) ได้ศึกษาเรื่อง “What guests really want” พบว่าแขกหรือลูกค้าจะพอใจการบริการของโรงแรมได้เกิดจากข้อพิจารณา 10 ประการ คือ เข้าใจโรงแรมควรเตรียมความพร้อมเรื่องความปลอดภัยในด้านต่างๆ ในบริเวณโรงแรม ซึ่งโรงแรมจะต้องสะอาด คุ้มค่าเงิน มีบรรยากาศดี เจ้าของควรใส่ใจดูแลโรงแรมให้ดูดีเสมอ พนักงานควรตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อาหารและเครื่องดื่มต้องมีคุณภาพ ที่นอน หมอน ควรจะมีรูปแบบที่ทันสมัย รูปร่างเหมาะสม ความแรงของน้ำ ควรจะมีมากพอ ไม่อ่อน ไม่แรงจนเกินไป มีที่ตั้งที่เหมาะสม ง่าย การบริหารงานจะต้องคล่องตัวตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว

3. ด้านราคา ความคาดหวัง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมสวนดุสิตเพลส ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าทุกอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย จึงมีความคาดหวังการที่จะได้รับการบริการในราคาที่ให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการอย่างหลากหลายสำหรับทุกกลุ่มมากขึ้น มีการจัดโปรโมชั่น และส่วนลดต่างๆ เพิ่มอย่างต่อเนื่อง ส่วนความพึงพอใจของลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ สถาบันการศึกษา หรือองค์กรเอกชนเองก็ตาม ในการให้บริการจะเน้นในราคาที่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ไม่แพง และมีความเหมาะสมที่ลูกค้าสามารถมาใช้บริการได้ทุกระดับ ทั้งในส่วนของราคาห้องพัก ห้องจัดเลี้ยง และราคาอาหาร ซึ่งจะมีมาตรฐานในสัดส่วนของการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันหมด โดยไม่เลือกองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้าที่โอที สาขาปทุมธานี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านค่าบริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านสถานที่ ความคาดหวัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลูกค้ามีความคาดหวังในการให้บริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลสในการเพิ่มช่องทางสำหรับสถานที่ที่มาใช้บริการตามจุดต่างๆ มากขึ้น อาทิเช่น มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนจุดสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อ มีบริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โบรชัวร์ต่างๆ พร้อมทั้งมีจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการติดต่อสื่อสารกันหรือส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีการจัดห้องน้ำที่มีความสะอาดและเพียงพอ อีกทั้งเพิ่มสถานที่จอดรถมากขึ้น และจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยในจุดต่างๆ เพื่อเพิ่มการบริการให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอย่างทั่วถึง ส่วนความพึงพอใจของลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงแรมสวนดุสิตเพลส

เน้นให้ความสำคัญต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จึงมีการดำเนินงานปรับเปลี่ยนจุดให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก

โครงการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ

1. ด้านสินค้าและบริการ ความคาดหวัง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการมีทุกกลุ่ม จึงมีความต้องการให้มีการจัดบริการสินค้าและบริการที่มีความทันสมัยมากขึ้น และมีสินค้าและบริการให้เลือกใช้บริการอย่างเพียงพอตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนความพึงพอใจของลูกค้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหมาย สุขสุเมธ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาศูนย์บริการลูกค้าสาขาบางพลัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับที่สูงที่สุดเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ เนื่องจากในปัจจุบันลูกค้าส่วนใหญ่จะใส่ใจในการดูแลสุขภาพ สุขภาพกันมากยิ่งขึ้น ทำให้ความสนใจและความต้องการมาใช้บริการได้รับการตอบสนองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง ศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพเน้นในการส่งเสริมให้ลูกค้าทุกคนออกกำลังกายเพื่อมีสุขภาพที่แข็งแรง โดยมีอุปกรณ์ในการทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพเพื่อมาบริการแก่ลูกค้า ตลอดจนมีการเปิดเพลงเพื่อสร้างบรรยากาศให้อยากออกกำลังกายมากยิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการบริการของพนักงาน ความคาดหวัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการในการออกกำลังกายมีความคาดหวังได้การได้รับการดูแลและคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญในการออกกำลังกายที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้มีสุขภาพที่แข็งแรงครบทุกส่วน จึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของลูกค้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลุต สิงหวรกิจ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24 ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพมุ่งเน้นในการบริการทั้งในส่วนของการบริการ รวมถึงการปฏิบัติตนอย่างสุจริตและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกบุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ ซึ่ง ศรัณยู โกเมนต์ (2549, หน้า 32 - 33) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การมีมารยาทที่ดี สุภาพอ่อนน้อม เกรงใจ และมีความเป็นมิตร ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรจะเป็นคุณสมบัติของพนักงานทุกคน นอกจากนี้ ศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพยังมีการจัดเตรียมพนักงานที่มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการเล่นนั้นๆ อย่างเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่นเดียวกับ Millet (1954, pp. 397 - 400) กล่าวไว้ว่า การบริการควรมีหลักการที่สร้างมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาทิเช่น การบริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อก่อให้เกิดความยุติธรรมในการบริการแก่ลูกค้า และสร้างความประทับใจที่ดีกลับไปสู่ลูกค้าให้มาใช้บริการอีกครั้ง

3. ด้านราคา ความคาดหวัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้ามีความคาดหวังได้รับการบริการในด้านราคาที่มีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการ อีกทั้งราคาควรจัดให้เลือกหลากหลายและมีโปรโมชั่นในส่วนลดเพิ่มมากขึ้น

เพื่อให้เกิดการมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนความพึงพอใจของลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการมีหลากหลาย ทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งในการบริการจึงไม่ได้เน้นในผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่ต้องการให้พนักงานหรือบุคคลทั่วไปได้เข้ามาให้บริการเพื่อออกกำลังกายมากยิ่งขึ้น ทำให้อัตราค่าสินค้าและบริการนั้นสำหรับทุกกลุ่มสามารถมาใช้บริการได้ตามสัดส่วนที่เหมาะสม และไม่แพงจนเกินไป สอดคล้องกับแนวคิดของ นิตยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 156 - 158) กล่าวว่า ราคาเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่ลูกค้าใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพของบริการ ลูกค้าจะคาดหวังว่าเขาจะต้องได้รับคุณภาพเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่เขาจ่ายไปว่าเหมาะสมกับราคาของบริการก็จะส่งผลให้เกิดการยอมรับและรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

4. ด้านสถานที่ ความคาดหวัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้ามีความคาดหวังในด้านสถานที่ให้บริการในการเพิ่มบริเวณและขนาดของพื้นที่ในการให้บริการอย่างกว้างขวางมากขึ้น เพื่อสามารถรองรับลูกค้าได้อย่างเต็มที่ อีกทั้ง ต้องการให้จัดจุดบริการสถานที่จอดรถไว้หลายจุดเพื่อสะดวกในการมาใช้บริการ ส่วนความพึงพอใจของลูกค้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก เนื่องจากศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพมีการจัดแบ่งสถานที่ในการให้บริการตามจุดกิจกรรมไว้อย่างเป็นสัดส่วน โดยแต่ละสถานที่ในการจัดจะเน้นในเรื่องของความสะอาด ความทันสมัย ความปลอดภัย และบรรยากาศที่ลูกค้าพึงได้รับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1.1 ด้านสินค้าและบริการ ควรมีการจัดสินค้าและบริการอย่างเพียงพอ มีระบบมาตรฐานที่ปลอดภัย สะอาด และมีคุณภาพ รวมถึงนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรมีรายละเอียดของสรรพคุณสินค้าและการบริการแสดงไว้อย่างละเอียด

1.2 ด้านการบริการของพนักงาน ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของข้อมูลเพื่อให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาอย่างเพียงพอต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ อีกทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในสายงาน และได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยอยู่เสมอ

1.3 ด้านราคา ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการตั้งราคาสินค้าให้มีมาตรฐานและเหมาะสมกับลูกค้าที่มาใช้บริการ

1.4 ด้านสถานที่ ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเป็นสัดส่วนและเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรมีการติดป้ายประกาศในบริเวณสถานที่ที่เป็นจุดห้ามส่งเสียงรบกวนเพื่อไม่ส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมที่มีต่อความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจต่อการบริการของธุรกิจ

วิชาการประเภทอื่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.2 ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยเปรียบเทียบการให้บริการของธุรกิจวิชาการที่บริหารโดยองค์กรอื่น

เอกสารอ้างอิง

เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์, มิชาเอล ลิทท์มันน์ และคริสเตียน โฮฟมันน์. (2546). รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อการบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (10 พฤษภาคม 2552). **TDRI หนุนภาคบริการก่อสร้าง-สื่อสาร-สุขภาพฟื้นตก**. [Online]. Available : <http://www.bangkokbiznews.com>

จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้าที่โอที สาขาปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ชัยมาส พุมานนท์. (2547). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พฤต สิงหกรกิจ. (21 กุมภาพันธ์ 2550). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24. [Online]. Available : <http://72.14.235.104/search?q=cache:ctEf-RR-3NIJ:203.157.181.5/News/att>.

ศรัณยู โกเมนต์. (2549). รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังและพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรและการบริการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. เชียงราย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

สมหมาย สุขสุเมธ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาศูนย์บริการลูกค้าสาขาบางพลัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

อมรรัตน์ ประพนานิช. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าในภาคธุรกิจมีความสำคัญอย่างไร. วิชาการปริทัศน์, 13 (6), หน้า 10.

Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithamal, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 49 (4), pp. 41 - 50.

Wathins, Ed. (15 March 2007). **What guests really want**. [Online]. Available : <http://www.dboonline2.Lib.cmu.ac.th/mds/detail.ns>.