

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่” ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการโรงแรมธาริน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน แบ่งเป็นผู้ให้บริการชาวไทย จำนวน 100 คน และ ชาวต่างชาติ จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างรวมถึงสาเหตุที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม และ ความพึงพอใจในการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Frequency Percent Mean and Standard Deviation) และ การทดสอบความสัมพันธ์ด้วย Chi – Square ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้บริการโรงแรม
  - 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม
  - 4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
  - 4.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวก
- 4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้บริการโรงแรม

ลักษณะทั่วไปของผู้ให้บริการโรงแรม เป็นการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมไปถึงสาเหตุที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ตัวอย่าง แบ่งเป็นผู้ให้บริการชาวไทย จำนวน 100 ตัวอย่าง และ ผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง โดยได้จำแนกลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว ดังนี้

#### 4.1.1 เพศ

จากจำนวนผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง พบว่า มากกว่าครึ่งเป็นเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็น ร้อยละ 38 แต่สำหรับผู้ใช้บริการชาวไทย เป็นเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61 เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ส่วนผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63 เพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ผู้ใช้บริการโรงแรม จำแนกตามเพศ

| เพศ  | ไทย   |        | ต่างประเทศ |        | รวม   |        |
|------|-------|--------|------------|--------|-------|--------|
|      | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชาย  | 61    | 61     | 63         | 63     | 124   | 62     |
| หญิง | 39    | 39     | 37         | 37     | 76    | 38     |
| รวม  | 100   | 100    | 100        | 100    | 200   | 100    |

#### 4.1.2 อายุ

ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.5 รองลงมา อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.5 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอายุน้อยกว่า 21 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ในขณะที่ ผู้ใช้บริการชาวไทย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และอายุน้อยกว่า 21 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ในส่วนของผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ พบว่า มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี และ อายุระหว่าง 21-30 ในจำนวนที่เท่ากันคือ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และมีอายุน้อยกว่า 21 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ           | ไทย   |        | ต่างประเทศ |        | รวม   |        |
|----------------|-------|--------|------------|--------|-------|--------|
|                | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 21 ปี | 5     | 5      | 5          | 5      | 10    | 5      |
| 21 – 30 ปี     | 11    | 11     | 20         | 20     | 31    | 15.5   |
| 31 – 40 ปี     | 43    | 43     | 38         | 38     | 81    | 40.5   |
| 41 – 50 ปี     | 25    | 25     | 20         | 20     | 53    | 26.5   |
| มากกว่า 50 ปี  | 16    | 16     | 9          | 9      | 25    | 12.5   |
| รวม            | 100   | 100    | 100        | 100    | 200   | 100    |

## 4.1.3 ภูมิสำเนาของผู้ใช้บริการชาวไทย

เมื่อแบ่งกลุ่มผู้บริการชาวไทย ตามภูมิภาคพบว่า ผู้บริการชาวไทยส่วนใหญ่ มาจาก กรุงเทพมหานคร มากที่สุด จำนวน 42 คน เป็นชาย 26 คน หญิง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมา มาจากภาคเหนือ จำนวน 23 คน เป็นชาย 15 คน หญิง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ภาคกลาง จำนวน 20 คน เป็นชาย 12 คน หญิง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ภาคตะวันตก จำนวน 7 คน เป็นชาย 4 คน หญิง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ภาคตะวันออก จำนวน 5 คน เป็นชาย 3 คน หญิง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และ ภาคใต้ จำนวน 3 คน เป็นชาย 1 คน หญิง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.3

ตาราง 4.3 ผู้บริการชาวไทย จำแนกตามภูมิภาค

| ภูมิภาค       | ผู้บริการชาวไทย |      | รวม   |        |
|---------------|-----------------|------|-------|--------|
|               | ชาย             | หญิง | จำนวน | ร้อยละ |
| กรุงเทพมหานคร | 26              | 16   | 42    | 42     |
| ภาคเหนือ      | 15              | 8    | 23    | 23     |
| ภาคกลาง       | 12              | 8    | 20    | 20     |
| ภาคตะวันตก    | 4               | 3    | 7     | 7      |
| ภาคตะวันออก   | 3               | 2    | 5     | 5      |
| ภาคใต้        | 1               | 2    | 3     | 3      |
| รวม           | 61              | 39   | 100   | 100    |

#### 4.1.4 ลักษณะของผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ

เมื่อแบ่งผู้ให้บริการชาวต่างประเทศออกตามสัญชาติ พบว่าผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่มาจากประเทศฝรั่งเศส เป็นชาย 20 คน หญิง 18 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมา มาจาก เนเธอร์แลนด์ เป็นชาย 19 คน หญิง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31 มาจากประเทศสิงคโปร์ เป็นชาย 16 คน หญิง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และ อื่นๆ (เยอรมัน อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น) เป็นชาย 8 คน หญิง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ จำแนกตามสัญชาติ

| สัญชาติ                                     | เพศของผู้ให้บริการ |      | รวม   |        |
|---|--------------------|------|-------|--------|
|   | ชาย                | หญิง | จำนวน | ร้อยละ |
| ฝรั่งเศส                                    | 20                 | 18   | 38    | 38     |
| เนเธอร์แลนด์                                | 19                 | 12   | 31    | 31     |
| สิงคโปร์                                    | 16                 | 3    | 19    | 19     |
| อื่นๆ (เยอรมัน อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น) | 8                  | 4    | 12    | 12     |
| รวม   | 63                 | 37   | 100   | 100    |

#### 4.1.5 อาชีพ

เมื่อแบ่งผู้ให้บริการ ตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา เป็นพนักงานเอกชน รัฐวิสาหกิจ รัฐบาล จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และ เป็นข้าราชการ บำนาญ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ในขณะที่ผู้ให้บริการชาวไทย ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมา เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ รัฐบาล จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และ ข้าราชการบำนาญ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ในส่วนของผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ รัฐบาล จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 เป็นนักเรียน นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และ เป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.5

ตาราง 4.5 ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                                 | สัญชาติ |            | รวม   |        |
|---------------------------------------|---------|------------|-------|--------|
|                                       | ไทย     | ต่างประเทศ | จำนวน | ร้อยละ |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว                   | 45      | 28         | 73    | 36.5   |
| พนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ รัฐบาล | 30      | 41         | 71    | 35.5   |
| นักเรียน นักศึกษา                     | 15      | 20         | 35    | 17.5   |
| ข้าราชการบำนาญ                        | 10      | 11         | 21    | 10.5   |
| รวม                                   | 100     | 100        | 200   | 100    |

## 4.1.6 รายได้ ผู้ให้บริการชาวไทย / ชาวต่างประเทศ

ผู้ให้บริการชาวไทยมากกว่าครึ่ง มีรายได้ ระหว่าง 10,001 – 25,000 บาท / เดือน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมา มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท / เดือน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 40,000 บาท / เดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท / เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และ มีรายได้ 40,001 – 55,000 บาท / เดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.6

ตาราง 4.6 ผู้ให้บริการชาวไทย จำแนกตามรายได้

| รายได้ / เดือน              | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 10,000 บาท / เดือน  | 24    | 24     |
| 10,001 – 25,000 บาท / เดือน | 54    | 54     |
| 25,001 – 40,000 บาท / เดือน | 10    | 10     |
| 40,001 – 55,000 บาท / เดือน | 4     | 4      |
| มากกว่า 55,000 บาท / เดือน  | 8     | 8      |
| รวม                         | 100   | 100    |

สำหรับผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ มากกว่าครึ่ง มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 US\$ / เดือน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา มีรายได้ มากกว่า 12,000US\$ / เดือน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 มีรายได้ ระหว่าง 3,001 – 6,000 US\$ / เดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 มีรายได้ ระหว่าง 6,001 – 9,000 US\$ / เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และ มีรายได้ร้อยละ 9,001 – 12,000 US\$ / เดือน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.7

ตาราง 4.7 ผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ จำแนกตามรายได้

| รายได้ / เดือน      | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 3,000 US\$  | 52    | 52     |
| 3,001 – 6,000 US\$  | 10    | 10     |
| 6,001 – 9,000 US\$  | 8     | 8      |
| 9,001 – 12,000 US\$ | 4     | 4      |
| มากกว่า 12,000 US\$ | 26    | 26     |
| รวม                 | 100   | 100    |

#### 4.1.7 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อธุรกิจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ประชุม สัมมนา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และ อื่นๆ (เยี่ยมเพื่อนหรือญาติ) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ในขณะที่ผู้ให้บริการชาวไทย ส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมา มีวัตถุประสงค์เพื่อธุรกิจ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 ประชุม สัมมนา จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 19 และ อื่นๆ (เยี่ยมเพื่อนหรือญาติ) จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมา เพื่อธุรกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ประชุม สัมมนา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และ อื่นๆ (เยี่ยมเพื่อนหรือเยี่ยมญาติ) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.8

ตาราง 4.8 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ของผู้ให้บริการ

| วัตถุประสงค์ในการเดินทาง     | ผู้ให้บริการ |            | รวม        |            |
|------------------------------|--------------|------------|------------|------------|
|                              | ไทย          | ต่างประเทศ | จำนวน      | ร้อยละ     |
| ท่องเที่ยว                   | 49           | 47         | 96         | 48         |
| ธุรกิจ                       | 28           | 26         | 54         | 27         |
| ประชุม สัมมนา                | 19           | 21         | 40         | 20         |
| อื่นๆ (เยี่ยมเพื่อนหรือญาติ) | 4            | 6          | 10         | 5          |
| <b>รวม</b>                   | <b>100</b>   | <b>100</b> | <b>200</b> | <b>100</b> |

## 4.1.8 การใช้บริการโรงแรมอื่นๆ ภายในระยะเวลา 12 เดือน

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้บริการของโรงแรมอื่น ภายในระยะเวลา 12 เดือน มาก่อน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และ เคยใช้บริการของโรงแรมอื่นมาก่อนจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25

ในขณะที่ผู้ให้บริการชาวไทย เคยใช้บริการโรงแรมอื่น ภายในระยะเวลา 12 เดือน มาก่อน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ไม่เคยใช้บริการ โรงแรมอื่นมาก่อน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66 ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ เคยใช้บริการ โรงแรมอื่นมาก่อน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และ ไม่เคยใช้บริการ โรงแรมอื่นมาก่อน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 84 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.9

ตาราง 4.9 ผู้ให้บริการ จำแนกตามการใช้บริการของโรงแรมอื่น ภายในระยะเวลา 12 เดือน

| การใช้บริการของโรงแรมอื่นๆ<br>ภายในระยะเวลา 12 เดือน | ไทย        |            | ต่างประเทศ |            | รวม        |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|  | จำนวน      | ร้อยละ     | จำนวน      | ร้อยละ     | จำนวน      | ร้อยละ     |
| เคยใช้บริการ   | 34         | 34         | 16         | 16         | 50         | 25         |
| ไม่เคยใช้บริการ                                      | 66         | 66         | 84         | 84         | 150        | 75         |
| <b>รวม</b>   | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>200</b> | <b>100</b> |

#### 4.1.9 ระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรมอื่น ของผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมอื่นๆ

ข้อมูลจาก ตารางที่ 4.9 จำนวนผู้ให้บริการ โรงแรม ทั้งหมด 200 คน เคยใช้บริการ โรงแรมอื่น มาก่อน จำนวน 50 คน พบว่าระยะเวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลาเข้าพัก 1 วัน มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมา มีระยะเวลาในการเข้าพัก 2 วัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28 มีระยะเวลาในการเข้าพัก 3 วัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และ มีระยะเวลาในการเข้าพัก 5 วัน ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ในขณะที่ผู้ให้บริการชาวไทยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1 วัน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา มีระยะเวลาในการเข้าพัก 2 วัน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 มีระยะเวลาในการเข้าพัก 3 วัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 และ มีระยะเวลาในการเข้าพัก 5 วัน ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1 วัน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมา มีระยะเวลาในการเข้าพัก 2 วัน และ 3 วัน จำนวน 2 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.5 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.10

ตาราง 4.10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรมอื่น

| ระยะเวลาในการเข้าพัก | ไทย | ต่างประเทศ | รวม | ร้อยละ |
|----------------------|-----|------------|-----|--------|
| 1                    | 17  | 12         | 29  | 58     |
| 2                    | 12  | 2          | 14  | 28     |
| 3                    | 4   | 2          | 6   | 12     |
| 5                    | 1   | 0          | 1   | 2      |
| รวม                  | 34  | 16         | 50  | 100    |



#### 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการทั่วไปของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และ เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่ง จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ของผู้มาใช้บริการ โรงแรม ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง แบ่งเป็นผู้ใช้บริการชาวไทย จำนวน 100 ตัวอย่าง และ ผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง โดยแยกพิจารณา เป็น 2 ส่วนดังนี้

##### 4.2.1 ลักษณะและพฤติกรรมการใช้บริการ

##### 4.2.2 เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรมจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ของผู้ใช้บริการ

##### 4.2.1 ลักษณะและพฤติกรรมการใช้บริการ

เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ โดยแยกพิจารณา เป็น 5 ส่วน ดังนี้

- (1) แหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับ โรงแรม
- (2) วิธีการจองห้องพัก
- (3) ความถี่ในการเข้าพัก ภายในระยะเวลา 12 เดือน
- (4) ระยะเวลาในการเข้าพัก
- (5) ความเป็นไปได้ในการกลับมาใช้บริการ

##### (1) แหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม

เมื่อแบ่งผู้ให้บริการ จำแนกตามแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับ โรงแรม พบว่าผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่ ทราบ และ รู้จัก โรงแรมจากคำแนะนำของเพื่อน และญาติสนิทมากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาทราบจากบริษัททัวร์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 เดินทางผ่าน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ผ่านพับและสิ่งพิมพ์ของโรงแรม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 นิตยสารและสิ่งพิมพ์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 อื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4 Web Site / Internet จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และ ทราบจากพนักงานขายของโรงแรม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ในขณะที่ผู้ใช้บริการชาวไทย ส่วนใหญ่ ทราบ และ รู้จักโรงแรมจากคำแนะนำของเพื่อน และญาติสนิท มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาทราบจากบริษัททัวร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 เดินทางผ่าน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ผ่านพับและสิ่งพิมพ์ของโรงแรม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 นิตยสารและสิ่งพิมพ์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 อื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 Web Site / Internet จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และ พนักงานขายของโรงแรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ในขณะที่ผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่ ทราบ และ รู้จักโรงแรมจากคำแนะนำของเพื่อน และ ญาติสนิท มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาทราบจากบริษัททัวร์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เดินทางผ่าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ผ่านพับและสิ่งพิมพ์ของโรงแรม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 นิตยสารและสิ่งพิมพ์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 อื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 Web Site/Internet จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และ พนักงานขายของโรงแรม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.11

ตาราง 4.11 แหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม

| แหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม | ผู้ใช้บริการ |            |            |            |
|------------------------------------|--------------|------------|------------|------------|
|                                    | ชาวไทย       | ต่างประเทศ | รวม        | ร้อยละ     |
| ทราบจากเพื่อน และ ญาติสนิท         | 43           | 40         | 83         | 41.5       |
| บริษัททัวร์                        | 22           | 25         | 47         | 23.5       |
| เดินทางผ่าน                        | 13           | 15         | 28         | 14         |
| ผ่านพับ และ สิ่งพิมพ์ ของโรงแรม    | 7            | 5          | 12         | 6          |
| นิตยสาร และ สิ่งพิมพ์              | 8            | 3          | 11         | 5.5        |
| อื่นๆ                              | 4            | 4          | 8          | 4          |
| Web site / Internet                | 2            | 4          | 6          | 3          |
| พนักงานขายของ โรงแรม               | 1            | 4          | 5          | 2.5        |
| <b>รวม</b>                         | <b>100</b>   | <b>100</b> | <b>200</b> | <b>100</b> |

## (2) วิธีการจองห้องพัก

เมื่อแบ่งผู้ให้บริการตามการจองห้องพัก พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ สำรองห้องพักโดยใช้โทรศัพท์ มากที่สุดจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา เป็นการสำรองห้องพักผ่านบริษัททัวร์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้า จำนวน 48 คน คิดเป็น ร้อยละ 24 อื่นๆ (ให้ผู้อื่นจองให้) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และจองห้องพักผ่าน Web Site / Internet จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ในขณะที่ผู้ให้บริการชาวไทย ส่วนใหญ่ สำรองห้องพักโดยใช้โทรศัพท์ มากที่สุดจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา เป็นการสำรองห้องพักผ่านบริษัททัวร์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้า จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 23 อื่นๆ (ให้ผู้อื่นจองให้) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และจองห้องพักผ่าน Web Site / Internet จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ในขณะที่ผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่ สำรองห้องพักผ่านบริษัททัวร์มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมา เป็นการสำรองห้องพักโดยใช้โทรศัพท์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้า จำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 25 อื่นๆ (ให้เพื่อนจองให้) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และจองห้องพักผ่าน Web Site / Internet จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.12

ตาราง 4.12 วิธีการจองห้องพัก

| วิธีการจองห้องพัก          | ผู้ให้บริการ |            |            |            |
|----------------------------|--------------|------------|------------|------------|
|                            | ไทย          | ต่างประเทศ | รวม        | ร้อยละ     |
| ใช้โทรศัพท์                | 35           | 26         | 61         | 30.5       |
| ผ่านบริษัททัวร์            | 23           | 30         | 53         | 26.5       |
| ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้า | 23           | 25         | 48         | 24         |
| อื่นๆ (ให้ผู้อื่นจองให้)   | 18           | 14         | 32         | 16         |
| Web site / Internet        | 1            | 5          | 6          | 3          |
| <b>รวม</b>                 | <b>100</b>   | <b>100</b> | <b>200</b> | <b>100</b> |

(3) ความถี่ในการเข้าพัก ภายในระยะเวลา 12 เดือน

เมื่อแบ่งผู้ให้บริการ ตามความถี่ ในการเข้าพัก ภายใน 12 เดือนที่ผ่านมา พบว่าผู้ให้บริการ ทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ ใช้บริการเป็นครั้งแรก มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาเข้าพักมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ใช้บริการเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ใช้บริการเป็นครั้งที่ 3 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และ ใช้บริการเป็น ครั้งที่ 4 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ในขณะที่ผู้ให้บริการชาวไทย ส่วนใหญ่ ใช้บริการเป็นครั้งแรก มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาเข้าพักมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ใช้บริการเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ใช้บริการเป็นครั้งที่ 3 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และ ใช้บริการเป็นครั้งที่ 4 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ ใช้บริการเป็นครั้งแรก มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาเข้าพักมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ใช้บริการเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ใช้บริการเป็น ครั้งที่ 3 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และ ใช้บริการเป็นครั้งที่ 4 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.13

ตาราง 4.13 ความถี่ในการใช้บริการ ภายใน 12 เดือน

| ความถี่ในการใช้บริการ | ผู้ให้บริการ |            |     |        |
|-----------------------|--------------|------------|-----|--------|
|                       | ไทย          | ต่างประเทศ | รวม | ร้อยละ |
| ครั้งแรก              | 48           | 41         | 89  | 44.5   |
| ครั้งที่ 2            | 16           | 10         | 26  | 13     |
| ครั้งที่ 3            | 9            | 5          | 14  | 7      |
| ครั้งที่ 4            | 3            | 5          | 8   | 4      |
| มากกว่า 4 ครั้ง       | 24           | 39         | 63  | 31.5   |
| รวม                   | 100          | 100        | 200 | 100    |

**(4) ระยะเวลาในการเข้าพัก**

เมื่อแบ่งผู้ให้บริการตามระยะเวลาในการเข้าพัก พบว่ามากกว่าครึ่งของผู้ให้บริการ ทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1-2 คืน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา มีระยะเวลาในการเข้าพัก 3-4 คืน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระยะเวลาในการเข้าพัก 5-6 คืน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และ ระยะเวลาในการเข้าพัก 7 คืน ขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ในขณะที่ผู้ให้บริการชาวไทย ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1-2 คืน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา มีระยะเวลาในการเข้าพัก 3-4 คืน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ระยะเวลาในการเข้าพัก 5-6 คืน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และ ระยะเวลาในการเข้าพัก 7 คืน ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1-2 คืน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา มีระยะเวลาในการเข้าพัก 3-4 คืน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระยะเวลาในการเข้าพัก 5-6 คืน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และ ระยะเวลาในการเข้าพัก 7 คืน ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.14

**ตาราง 4.14 ระยะเวลาในการเข้าพัก**

| ระยะเวลาในการเข้าพัก | ระยะเวลาในการเข้าพัก |            |            |            |
|----------------------|----------------------|------------|------------|------------|
|                      | ไทย                  | ต่างประเทศ | รวม        | ร้อยละ     |
| 1-2 คืน              | 60                   | 60         | 120        | 60         |
| 3-4 คืน              | 25                   | 20         | 45         | 22.5       |
| 5-6 คืน              | 10                   | 10         | 20         | 10         |
| 7 คืนขึ้นไป          | 5                    | 10         | 15         | 7.5        |
| <b>รวม</b>           | <b>100</b>           | <b>100</b> | <b>200</b> | <b>100</b> |

(5) ความเป็นไปได้ในการกลับมาใช้บริการ

เมื่อแบ่งผู้ให้บริการ ตามความเป็นไปได้ในการกลับมาใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการ ทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ มากกว่าครึ่ง อาจจะกลับมาใช้บริการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมา จะกลับมาใช้บริการแน่นอน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 อาจจะไม่กลับมาใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และไม่กลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ในขณะที่ผู้ให้บริการชาวไทยส่วนใหญ่อาจจะกลับมาใช้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมา จะกลับมาใช้บริการแน่นอน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 อาจจะไม่กลับมาใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่อาจจะกลับมาใช้บริการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา จะกลับมาใช้บริการแน่นอน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ไม่กลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.15

ตาราง 4.15 ความเป็นไปได้ในการกลับมาใช้บริการ

| ความเป็นไปได้ในการกลับมาใช้บริการ | ผู้ให้บริการ |            |            |            |
|-----------------------------------|--------------|------------|------------|------------|
|                                   | ไทย          | ต่างประเทศ | รวม        | ร้อยละ     |
| อาจจะกลับมาใช้บริการ              | 66           | 52         | 118        | 59         |
| กลับมาใช้บริการแน่นอน             | 30           | 47         | 77         | 38.5       |
| อาจจะไม่กลับมาใช้บริการ           | 4            | 0          | 4          | 2          |
| ไม่กลับมาใช้บริการ                | 0            | 1          | 1          | 0.5        |
| <b>รวม</b>                        | <b>100</b>   | <b>100</b> | <b>200</b> | <b>100</b> |

4.2.2 เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ของผู้ให้บริการ

เป็นการศึกษา หาความสัมพันธ์ ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ให้บริการ โรงแรม ได้แก่ ปัจจัยทางด้านราคา ทำเลที่ตั้ง คุณภาพห้องพัก คุณภาพบริการ และ คุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- (1) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรม จำแนกตามเพศ ของผู้ให้บริการ
- (2) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรม จำแนกตามอายุ ของผู้ให้บริการ
- (3) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรม จำแนกตามอาชีพ ของผู้ให้บริการ

- (4) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ใช้บริการชาวไทย จำแนกตามรายได้
- (5) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ จำแนกตามรายได้

**(1) เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม จำแนกตามเพศ ของผู้ให้บริการ**

ผู้ให้บริการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 เป็นเพศชาย 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.29 เพศหญิง 18 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68 แต่เมื่อแยกเป็นผู้ให้บริการชาวไทย เป็นเพศชาย 26 คน คิดเป็นร้อยละ 42.62 เพศหญิง 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ เพศชาย 19 คน คิดเป็นร้อยละ 30.16 เพศหญิง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92

ผู้ให้บริการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29 เป็นเพศชาย 33 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 เพศหญิง 25 คน คิดเป็นร้อยละ 32.89 แต่เมื่อแยกเป็นผู้ให้บริการชาวไทย เป็นเพศชาย 14 คน คิดเป็นร้อยละ 22.95 เพศหญิง 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ เพศชาย 19 คน คิดเป็นร้อยละ 30.16 เพศหญิง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 43.24

ผู้ให้บริการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพของห้องพัก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21 เป็นเพศชาย 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.55 เพศหญิง 19 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 แต่เมื่อแยกเป็นผู้ให้บริการชาวไทย เป็นเพศชาย 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.39 เพศหญิง 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ เป็นเพศชาย 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.63 เพศหญิง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51

ผู้ให้บริการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18 เป็นเพศชาย 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.74 เพศหญิง 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 แต่เมื่อแยกเป็นผู้ให้บริการชาวไทย เป็นเพศชาย 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.03 เพศหญิง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ เพศชาย 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.46 ขณะที่เพศหญิง 9 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32

ผู้ให้บริการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เป็นเพศชาย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81 เป็นผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ เพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.16

ตาราง 4.16 เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม จำแนกตามเพศ ของผู้ใช้บริการ

| เหตุผล                | เพศของผู้ใช้บริการ        |                           |                            |                           |                           |                            |                            |                           |                            |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|
|                       | ชาวไทย                    |                           |                            | ชาวต่างประเทศ             |                           |                            | รวม                        |                           | รวม<br>(ร้อยละ)            |
|                       | ชาย                       | หญิง                      | รวม                        | ชาย                       | หญิง                      | รวม                        | ชาย                        | หญิง                      |                            |
| 1. ราคา               | 26<br>(42.62)             | 11<br>(28.21)             | 37<br>(37.00)              | 19<br>(30.16)             | 7<br>(18.92)              | 26<br>(26.00)              | 45<br>(36.29)              | 18<br>(23.68)             | 63<br>(31.5)               |
| 2. ทำเลที่ตั้ง        | 14<br>(22.95)             | 9<br>(23.08)              | 23<br>(23.00)              | 19<br>(30.16)             | 16<br>(43.24)             | 35<br>(35.00)              | 33<br>(26.61)              | 25<br>(32.89)             | 58<br>(29)                 |
| 3. สภาพของห้องพัก     | 10<br>(16.39)             | 14<br>(35.90)             | 24<br>(24.00)              | 13<br>(20.63)             | 5<br>(13.51)              | 18<br>(18.00)              | 23<br>(18.55)              | 19<br>(25.00)             | 42<br>(21)                 |
| 4. คุณภาพของการบริการ | 11<br>(18.03)             | 5<br>(12.82)              | 16<br>(16.00)              | 11<br>(17.46)             | 9<br>(24.32)              | 20<br>(20.00)              | 22<br>(17.74)              | 14<br>(18.42)             | 36<br>(18)                 |
| 5. คุณภาพอาหาร        | 0<br>(0.00)               | 0<br>(0.00)               | 0<br>(0.00)                | 1<br>(1.59)               | 0<br>(0.00)               | 1<br>(1.00)                | 1<br>(0.81)                | 0<br>(0.00)               | 1<br>(0.5)                 |
| <b>รวม</b>            | <b>61</b><br><b>(100)</b> | <b>39</b><br><b>(100)</b> | <b>100</b><br><b>(100)</b> | <b>63</b><br><b>(100)</b> | <b>37</b><br><b>(100)</b> | <b>100</b><br><b>(100)</b> | <b>124</b><br><b>(100)</b> | <b>76</b><br><b>(100)</b> | <b>200</b><br><b>(100)</b> |



## (2) เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม จำแนกอายุ ของผู้ให้บริการ

เมื่อแบ่งข้อมูลผู้ให้บริการโรงแรม จากทั้งหมด 200 คน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี จากทั้งหมด จำนวน 10 เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านราคา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และ ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ผู้ให้บริการที่มีอายุ ระหว่าง 21-30 ปี จากทั้งหมด จำนวน 31 คน เลือกใช้บริการจาก ปัจจัยด้านราคา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 45.16 รองลงมาคือปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.12 และ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90

ผู้ให้บริการที่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี จากทั้งหมด จำนวน 81 คน เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านราคา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 34.56 รองลงมา คือปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 30.86 ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.58 และ ปัจจัยด้านคุณภาพอาหาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23

ผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จากทั้งหมด จำนวน 53 คน เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ มากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.42 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75

ผู้ให้บริการที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จากทั้งหมดจำนวน 25 คน เลือกใช้บริการ จากปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และ ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก จำนวน 5 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20 รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตาราง 4.17 เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม จำแนกตามอายุ ของผู้ใช้บริการ

| เหตุผล                | อายุของผู้ใช้บริการ       |                           |                           |                           |                           |                            |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
|                       | น้อยกว่า 21 ปี            | 21-30 ปี                  | 31-40 ปี                  | 41-50 ปี                  | 51 ปีขึ้นไป               | รวม                        |
| 1. ราคา               | 5<br>(50.00)              | 14<br>(45.16)             | 28<br>(34.56)             | 11<br>(20.75)             | 5<br>(20.00)              | 63<br>(31.50)              |
| 2. ทำเลที่ตั้ง        | 3<br>(30.00)              | 8<br>(25.80)              | 25<br>(30.86)             | 14<br>(26.42)             | 8<br>(32.00)              | 58<br>(29.00)              |
| 3. สภาพของห้องพัก     | 2<br>(20.00)              | 5<br>(16.12)              | 16<br>(19.75)             | 14<br>(26.42)             | 5<br>(20.00)              | 42<br>(21.00)              |
| 4. คุณภาพของการบริการ | 0<br>(0.00)               | 4<br>(12.90)              | 11<br>(13.58)             | 14<br>(26.42)             | 7<br>(28.00)              | 36<br>(18.00)              |
| 5. คุณภาพอาหาร        | 0<br>(0.00)               | 0<br>(0.00)               | 1<br>(1.23)               | 0<br>(0.00)               | 0<br>(0.00)               | 1<br>(0.50)                |
| <b>รวม</b>            | <b>10</b><br><b>(100)</b> | <b>31</b><br><b>(100)</b> | <b>81</b><br><b>(100)</b> | <b>53</b><br><b>(100)</b> | <b>25</b><br><b>(100)</b> | <b>200</b><br><b>(100)</b> |

## (3) เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม จำแนกอาชีพ ของผู้ใช้บริการ

เมื่อแบ่งข้อมูลผู้ใช้บริการ โรงแรม จากทั้งหมด 200 คน พบว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จากทั้งหมด จำนวน 72 คน เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านราคา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ รัฐบาล จากทั้งหมดจำนวน 71 คน เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 30.99 รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 29.58 ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.35 และ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08

ผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการบำนาญ จากทั้งหมด จำนวน 22 คน เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านราคา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง คุณภาพของการบริการ จำนวน 5 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.73 และ ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก และ คุณภาพอาหาร จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.55

ผู้ให้บริการที่เป็นนักเรียน นักศึกษา จากทั้งหมด จำนวน 35 คน เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 ปัจจัยด้านราคา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 และ ปัจจัยด้าน สภาพห้องพัก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตาราง 4.18 เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม จำแนกตามอาชีพ ของผู้ให้บริการ

| เหตุผล                | อาชีพของผู้ให้บริการ |  |                |                  |               |
|-----------------------|----------------------|--|----------------|------------------|---------------|
|                       | ประกอบธุรกิจส่วนตัว  | พนักงานบริษัทเอกชน รัฐ-วิสาหกิจ รัฐบาล | ข้าราชการบำนาญ | นักเรียนนักศึกษา | รวม           |
| 1. ราคา               | 24<br>(33.33)        | 21<br>(29.58)                          | 10<br>(45.45)  | 8<br>(22.86)     | 63<br>(31.50) |
| 2. ทำเลที่ตั้ง        | 20<br>(27.78)        | 22<br>(30.99)                          | 5<br>(22.73)   | 11<br>(31.43)    | 58<br>(29.00) |
| 3. สภาพของห้องพัก     | 16<br>(22.22)        | 18<br>(25.35)                          | 1<br>(4.55)    | 7<br>(20.00)     | 42<br>(21.00) |
| 4. คุณภาพของการบริการ | 12<br>(16.67)        | 10<br>(14.08)                          | 5<br>(22.73)   | 9<br>(25.71)     | 36<br>(18.00) |
| 5. คุณภาพอาหาร        | 0<br>(0.00)          | 0<br>(0.00)                            | 1<br>(4.55)    | 0<br>(0.00)      | 1<br>(0.50)   |
| รวม                   | 72<br>(100)          | 71<br>(100)                            | 22<br>(100)    | 35<br>(100)      | 200<br>(100)  |

#### (4) เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม ของผู้ให้บริการชาวไทยจำแนกตามรายได้

เมื่อแบ่งผู้ให้บริการ โรงแรม ชาวไทย จากทั้งหมด จำนวน 100 พบว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท / เดือน จากทั้งหมดจำนวน 23 คน เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านราคา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 รองลงมาคือปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพห้องพัก จำนวน 5 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.74 และ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39

ผู้ให้บริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001 – 25,000 บาท / เดือน จากทั้งหมดจำนวน 53 คน พบว่าเลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านราคา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.74 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสภาพ

ห้องพัก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 และ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09

ผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีรายได้ 25,001 – 40,000 บาท / เดือน จากทั้งหมดจำนวน 12 คน เลือกใช้ บริการจากปัจจัยด้านราคา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และ ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก จำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ ปัจจัยด้านคุณภาพของการ บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีรายได้ 40,001 – 55,000 บาท / เดือน จากทั้งหมด จำนวน 4 คน เลือกใช้ บริการจาก ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก และ ปัจจัยด้านคุณภาพของ การบริการ จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท / เดือน จากทั้งหมด จำนวน 8 คน เลือกใช้ บริการจากปัจจัยด้านราคา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และ ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก จำนวน 2 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ ปัจจัยด้านคุณภาพของการ บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตาราง 4.19 เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม ของผู้ใช้บริการชาวไทย จำแนกตามรายได้ (หน่วย :บาท)

| เหตุผล                | รายได้ / เดือน | รายได้ของผู้ใช้บริการชาวไทย (หน่วย : บาท) |                |                |                |                | รวม |
|-----------------------|----------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|-----|
|                       |                | ต่ำกว่า 10,000                            | 10,001- 25,000 | 25,001- 40,000 | 40,001- 55,000 | มากกว่า 55,000 |     |
| 1. ราคา               | 9<br>(39.13)   | 20<br>(37.74)                             | 4<br>(33.33)   | 1<br>(25.00)   | 3<br>(37.50)   | 37<br>(37.00)  |     |
| 2. ทำเลที่ตั้ง        | 5<br>(21.74)   | 12<br>(22.67)                             | 3<br>(25.00)   | 1<br>(25.00)   | 2<br>(25.00)   | 23<br>(23.00)  |     |
| 3. สภาพของห้องพัก     | 5<br>(21.74)   | 13<br>(24.53)                             | 3<br>(25.00)   | 1<br>(25.00)   | 2<br>(25.00)   | 24<br>(24.00)  |     |
| 4. คุณภาพของการบริการ | 4<br>(17.39)   | 8<br>(15.09)                              | 2<br>(16.67)   | 1<br>(25.00)   | 1<br>(12.50)   | 16<br>(16.00)  |     |
| 5. คุณภาพอาหาร        | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)                               | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)    | 0<br>(0.00)    |     |
| รวม                   | 23<br>(100)    | 53<br>(100)                               | 12<br>(100)    | 4<br>(100)     | 8<br>(100)     | 100<br>(100)   |     |

(5) เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศจำแนกตามรายได้

เมื่อแบ่งผู้ให้บริการ โรงแรม ชาวต่างประเทศ จากทั้งหมด 100 คน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 US\$ / เดือน จากทั้งหมด จำนวน 51 คน เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.45 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.61 และ ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 3,001 – 6,000 US\$ / เดือน จากทั้งหมด จำนวน 11 คน เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และ ปัจจัยด้านสภาพห้องพักและปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 2 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.18

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 6,001 – 9,000 US\$ / เดือน จากทั้งหมด จำนวน 9 คน เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 2 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ ปัจจัยด้านสภาพห้องพักและปัจจัยด้านคุณภาพอาหาร จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.11

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 9,001 – 12,000 US\$ / เดือน จากทั้งหมด จำนวน 4 คน เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ มากกว่า 12,000 US\$ / เดือน จากทั้งหมด จำนวน 25 คน เลือกใช้บริการจาก ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ ปัจจัยด้านสภาพห้องพักและปัจจัยด้านคุณภาพบริการ จำนวน 5 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตาราง 4.20 เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม ของผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ จำแนกตามราย  
(หน่วย : US\$)

| รายได้ / เดือน<br>เหตุผล | รายได้ของผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ (หน่วย : US\$) |                 |                 |                  |                   |               |
|--------------------------|---|-----------------|-----------------|------------------|-------------------|---------------|
|                          | ต่ำกว่า<br>3,000                                  | 3,001-<br>6,000 | 6,001-<br>9,000 | 9,001-<br>12,000 | มากกว่า<br>12,000 | รวม           |
| 1. ราคา                  | 14<br>(27.45)                                     | 3<br>(27.27)    | 2<br>(22.22)    | 1<br>(25.00)     | 6<br>(24.00)      | 26<br>(26.00) |
| 2. ทำเลที่ตั้ง           | 18<br>(35.29)                                     | 4<br>(36.36)    | 3<br>(33.33)    | 1<br>(25.00)     | 9<br>(36.00)      | 35<br>(35.00) |
| 3. สภาพของห้องพัก        | 9<br>(17.65)                                      | 2<br>(18.18)    | 1<br>(11.11)    | 1<br>(25.00)     | 5<br>(20.00)      | 18<br>(18.00) |
| 4. คุณภาพของการบริการ    | 10<br>(19.61)                                     | 2<br>(18.18)    | 2<br>(22.22)    | 1<br>(25.00)     | 5<br>(20.00)      | 20<br>(20.00) |
| 5. คุณภาพอาหาร           | 0<br>(0.00)                                       | 0<br>(0.00)     | 1<br>(11.11)    | 0<br>(0.00)      | 0<br>(0.00)       | 1<br>(1.00)   |
| รวม                      | 51<br>(100)                                       | 11<br>(100)     | 9<br>(100)      | 4<br>(100)       | 25<br>(100)       | 100<br>(100)  |

#### 4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ตามความเห็นของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนี้ ต้องการศึกษว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ตามความเห็นของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีปัจจัยใดบ้าง และ มีความสำคัญแตกต่างกันอย่างไร โดยปัจจัย ดังกล่าว ได้แก่

- 4.3.1 ปัจจัยด้านราคา
- 4.3.2 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง
- 4.3.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ
- 4.3.4 ปัจจัยด้านคุณภาพห้องพัก
- 4.3.5 ปัจจัยด้านคุณภาพอาหาร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ตามความเห็นของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุดด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.18 รองลงมาเป็นปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้ง คะแนนเฉลี่ย 4.10 ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 4.06 ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ คะแนนเฉลี่ย 3.83 และ ปัจจัยด้านคุณภาพอาหาร คะแนนเฉลี่ย 3.00 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.21

ตาราง 4.21 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ

| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ | ระดับการให้ความสำคัญ |                   |                   |                   |                   | คะแนนเฉลี่ย |
|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
|  | มากที่สุด            | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |             |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)    | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |             |
| 1. ราคา                                | 140                  | 53                | 35                | 19                | 7                 | 4.18        |
| 2. ทำเลที่ตั้ง                         | 86                   | 41                | 28                | 13                | 5                 | 4.10        |
| 3. สภาพของห้องพัก                      | 63                   | 29                | 18                | 11                | 5                 | 4.06        |
| 4. คุณภาพของการบริการ                  | 43                   | 28                | 20                | 10                | 7                 | 3.83        |
| 5. คุณภาพอาหาร                         | 0                    | 0                 | 1                 | 0                 | 0                 | 3.00        |

#### 4.3.1 ปัจจัยด้านราคา

จากตาราง ที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านราคา มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 นั้น เมื่อพิจารณาจากข้อย่อยของปัจจัยด้านราคา พบว่า ราคาคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 รองลงมาเป็นรายการส่งเสริมการขาย คะแนนเฉลี่ย 4.32 การมีส่วนลด คะแนนเฉลี่ย 4.14 และ ราคาต่ำกว่าโรงแรมอื่นที่อยู่ในระดับเดียวกัน คะแนนเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ตาราง 4.22 ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ

| ปัจจัยทางด้านราคา                                   | ระดับการให้ความสำคัญ |                   |                   |                   |                   | คะแนนเฉลี่ย |
|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
|   | มากที่สุด            | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |             |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)    | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |             |
| ราคาคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการที่ได้รับ | 39                   | 14                | 5                 | 4                 | 1                 | 4.37        |
| รายการส่งเสริมการขาย                                | 39                   | 11                | 8                 | 4                 | 1                 | 4.32        |
| การมีส่วนลด   | 34                   | 12                | 11                | 4                 | 2                 | 4.14        |
| ราคาต่ำกว่าโรงแรมอื่นที่อยู่ในระดับเดียวกัน         | 28                   | 16                | 11                | 7                 | 3                 | 3.91        |
| <b>รวม</b>  | <b>140</b>           | <b>53</b>         | <b>35</b>         | <b>19</b>         | <b>7</b>          | <b>4.18</b> |

#### 4.3.2 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อยของปัจจัย พบว่า ความสะดวกในการเดินทางมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.14 รองลงมา สามารถมองเห็นวิวคอบยสุเทพได้จากภายในห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 4.12 และ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ คะแนนเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ



ตาราง 4.23 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ

| ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง                       | ระดับการให้ความสำคัญ |                   |                   |                   |                   | คะแนนเฉลี่ย |
|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
|   | มากที่สุด            | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |             |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)    | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |             |
| ความสะดวกในการเดินทาง                       | 30                   | 13                | 9                 | 5                 | 1                 | 4.14        |
| สามารถมองเห็นวิวคอบยสุเทพได้จากภายในห้องพัก | 29                   | 14                | 10                | 3                 | 2                 | 4.12        |
| ความสะดวกของสถานที่จอดรถ                    | 27                   | 14                | 9                 | 5                 | 2                 | 4.04        |
| รวม   | 86                   | 41                | 28                | 13                | 5                 | 4.10        |

## 4.3.3 ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพห้องพัก มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อยของปัจจัย พบว่า ความสะดวกของห้องพัก มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ บริการมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.19 รองลงมาเป็นขนาดห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 4.02 และ การตกแต่งภายในห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ปัจจัยด้านสภาพห้องพักที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ

| ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก | ระดับการให้ความสำคัญ |                   |                   |                   |                   | คะแนนเฉลี่ย |
|-----------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
|                       | มากที่สุด            | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |             |
|                       | จำนวน<br>(ร้อยละ)    | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |             |
| ความสะดวกของห้องพัก   | 22                   | 11                | 5                 | 3                 | 1                 | 4.19        |
| ขนาดห้องพัก           | 22                   | 8                 | 5                 | 5                 | 2                 | 4.02        |
| การตกแต่งภายในห้องพัก | 19                   | 10                | 8                 | 3                 | 2                 | 3.98        |
| รวม                   | 63                   | 29                | 18                | 11                | 5                 | 4.06        |

## 4.3.4 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อยของปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการของพนักงาน

ยกสัมภาระ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า คะแนนเฉลี่ย 3.81 และ พนักงานห้องอาหารและประชุม สัมมนา คะแนนเฉลี่ย 3.61

ตาราง 4.25 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ

| ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ           | ระดับการให้ความสำคัญ |                   |                   |                   |                   | คะแนนเฉลี่ย |
|----------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
|                                  | มากที่สุด            | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |             |
|                                  | จำนวน<br>(ร้อยละ)    | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |             |
| พนักงานยกสัมภาระ                 | 17                   | 9                 | 7                 | 2                 | 1                 | 4.08        |
| พนักงานต้อนรับส่วนหน้า           | 14                   | 10                | 6                 | 3                 | 3                 | 3.81        |
| พนักงานห้องอาหารและประชุม สัมมนา | 12                   | 9                 | 7                 | 5                 | 3                 | 3.61        |
| รวม                              | 43                   | 28                | 20                | 10                | 7                 | 3.83        |

#### 4.3.4 ปัจจัยด้านคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.00 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อยของปัจจัย พบว่า มีผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่ออาหารเช้า 1 ราย คะแนนเฉลี่ย 3.00

ตาราง 4.26 ปัจจัยด้านคุณภาพอาหารที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ

| ปัจจัยด้านคุณภาพอาหาร | ระดับการให้ความสำคัญ |                   |                   |                   |                   | คะแนนเฉลี่ย |
|-----------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
|                       | มากที่สุด            | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |             |
|                       | จำนวน<br>(ร้อยละ)    | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |             |
| อาหารเช้า             | 0                    | 0                 | 1                 | 0                 | 0                 | 3.00        |
| อาหารกลางวัน          | 0                    | 0                 | 0                 | 0                 | 0                 | 0           |
| อาหารเย็น             | 0                    | 0                 | 0                 | 0                 | 0                 | 0           |
| รวม                   | 0                    | 0                 | 1                 | 0                 | 0                 | 3.00        |

#### 4.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือความพึงพอใจในการจัดการทั่วไป ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.15 ความคุ้มค่าที่ได้รับ คะแนนเฉลี่ย 4.05 สภาพห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 3.80 คุณภาพพนักงานและการบริการ คะแนนเฉลี่ย 3.74 ภาพรวมของกิจการ คะแนนเฉลี่ย 3.69 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ คะแนนเฉลี่ย 3.60 ล็อบบี้และบริเวณต้อนรับส่วนหน้า คะแนนเฉลี่ย 3.68 และ อาหารและเครื่องดื่ม คะแนนเฉลี่ย 3.66 รายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.27

ตาราง 4.27 ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

| ระดับการให้ความสำคัญ<br>บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับการให้ความสำคัญ |                |                |                |                | คะแนนเฉลี่ย |
|---|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
|   | มากที่สุด            | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |             |
|   | จำนวน (ร้อยละ)       | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |             |
| การรักษาความปลอดภัย                                 | 284                  | 205            | 84             | 27             | 0              | 4.24        |
| การจัดการทั่วไป                                     | 81                   | 79             | 28             | 12             | 0              | 4.15        |
| ความคุ้มค่าของราคาที่ได้รับ                         | 382                  | 369            | 162            | 87             | 0              | 4.05        |
| สภาพห้องพัก   | 498                  | 375            | 310            | 189            | 28             | 3.80        |
| คุณภาพของพนักงานและการบริการ                        | 531                  | 412            | 385            | 233            | 30             | 3.74        |
| ภาพรวมของกิจการ                                     | 151                  | 184            | 196            | 61             | 6              | 3.69        |
| สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ                     | 135                  | 167            | 169            | 97             | 0              | 3.60        |
| ล็อบบี้และบริเวณต้อนรับส่วนหน้า                     | 61                   | 52             | 49             | 38             | 0              | 3.68        |
| อาหารและเครื่องดื่ม                                 | 282                  | 218            | 196            | 137            | 35             | 3.66        |

#### 4.4.8 การรักษาความปลอดภัย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในส่วนของการรักษาความปลอดภัยโดยรวม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อย พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในส่วนของการรักษาความปลอดภัยภายในและบริเวณรอบๆ โรงแรม มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.40 รองลงมามีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยกุญแจห้องพักที่ดูแลโดยแผนกแม่บ้านและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.32 และมีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.02 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.28

ตาราง 4.28 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของการรักษาความปลอดภัย

| การรักษาความปลอดภัย   | ระดับการให้ความสำคัญ |            |           |           |            | คะแนนเฉลี่ย |
|---|----------------------|------------|-----------|-----------|------------|-------------|
|   | มากที่สุด            | มาก        | ปานกลาง   | น้อย      | น้อยที่สุด |             |
|   | จำนวน                | จำนวน      | จำนวน     | จำนวน     | จำนวน      |             |
| การรักษาความปลอดภัย ภายใน และ บริเวณรอบๆ โรงแรม                                   | 106                  | 68         | 25        | 1         | 0          | 4.40        |
| การรักษาความปลอดภัย กุญแจห้องพักที่ดูแล โดยแผนกแม่บ้าน และ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า | 95                   | 77         | 24        | 4         | 0          | 4.32        |
| การรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถ   | 83                   | 60         | 35        | 22        | 0          | 4.02        |
| <b>รวม</b>  | <b>284</b>           | <b>205</b> | <b>84</b> | <b>27</b> | <b>0</b>   | <b>4.24</b> |

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ ที่ได้รับจากการใช้บริการ โรงแรม จำแนกกลุ่มตัวอย่าง ไปตามสัญชาติ พบว่าผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในส่วนของการรักษาความปลอดภัย ภายในและบริเวณรอบๆ โรงแรม มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยกุญแจห้องพักที่ดูแลโดยแผนกแม่บ้านและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และ การรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถ รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.29

ตาราง 4.29 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามสัญชาติ

| ระดับการให้ความสำคัญ  | ระดับการให้ความสำคัญ |            |     |            |         |            |      |            |            |            | คะแนนเฉลี่ย |            |
|---|----------------------|------------|-----|------------|---------|------------|------|------------|------------|------------|-------------|------------|
|   | มากที่สุด            |            | มาก |            | ปานกลาง |            | น้อย |            | น้อยที่สุด |            |             |            |
|   | ไทย                  | ต่างประเทศ | ไทย | ต่างประเทศ | ไทย     | ต่างประเทศ | ไทย  | ต่างประเทศ | ไทย        | ต่างประเทศ | ไทย         | ต่างประเทศ |
| การรักษาความปลอดภัย ภายใน และ บริเวณรอบๆ โรงแรม                                     | 55                   | 51         | 31  | 37         | 14      | 11         | 0    | 1          | 0          | 0          | 4.41        | 4.38       |
| การรักษาความปลอดภัย กุญแจ ห้องพักรหัสกุญแจโดยแผนกแม่บ้าน และ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า | 49                   | 46         | 36  | 41         | 13      | 11         | 2    | 2          | 0          | 0          | 4.32        | 4.31       |
| การรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถ   | 41                   | 42         | 29  | 31         | 19      | 16         | 11   | 11         | 0          | 0          | 4.00        | 4.04       |

## 4.4.7 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของการจัดการทั่วไป

ผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการใช้ บริการ ในส่วนของการจัดการทั่วไป โดยประเมินมาตรฐานโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.15 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.30

ตาราง 4.30 ความพึงพอใจในการจัดการทั่วไป โดยการประเมินมาตรฐานโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น

| ประเมินมาตรฐานโดยรวม                    | ระดับการให้ความสำคัญ |                |                |                |                | คะแนนเฉลี่ย |
|---|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
|   | มากที่สุด            | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |             |
|   | จำนวน (ร้อยละ)       | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |             |
| เปรียบเทียบมาตรฐานโดยรวมกับ โรงแรม อื่น | 81                   | 79             | 28             | 12             | 0              | 4.15        |

เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ได้รับจากการใช้บริการ โรงแรม จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสัญชาติ พบว่า ผู้ให้บริการทั้งชาวไทย จากทั้งหมด 100 คน มีความพึงพอใจในการใช้ บริการ ในส่วนของการจัดการทั่วไป โดยประเมินมาตรฐาน

โดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.11 ส่วน ผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ ประเมินมาตรฐานโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.18 รายละเอียด ดังแสดง ในตาราง 4.31

ตาราง 4.31 ความพึงพอใจในการจัดการทั่วไป โดยการประเมินมาตรฐานโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น จำแนกตามสัญชาติ

| ประเมินมาตรฐานโดยรวม                  | ระดับการให้ความสำคัญ |            |     |            |         |            |      |            |            |            | คะแนนเฉลี่ย |      |
|---------------------------------------|----------------------|------------|-----|------------|---------|------------|------|------------|------------|------------|-------------|------|
|                                       | มากที่สุด            |            | มาก |            | ปานกลาง |            | น้อย |            | น้อยที่สุด |            |             |      |
|                                       | ไทย                  | ต่างประเทศ | ไทย | ต่างประเทศ | ไทย     | ต่างประเทศ | ไทย  | ต่างประเทศ | ไทย        | ต่างประเทศ |             |      |
| เปรียบเทียบมาตรฐานโดยรวมกับโรงแรมอื่น | 41                   | 40         | 37  | 42         | 14      | 14         | 8    | 4          | 0          | 0          | 4.11        | 4.18 |

#### 4.4.5 ความคุ้มค่าของราคาที่ได้รับจากการใช้บริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของราคาที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อย พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของอาหารมื้อกลางวันมากที่สุดด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.17 รองลงมามีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของอาหารเช้า และ ความคุ้มค่าของราคาห้องพัก ในระดับเดียวกัน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.05 พึงพอใจในความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับสมกับราคาที่จ่ายไป ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.02 และ พึงพอใจในความคุ้มค่าของอาหารมื้อเย็น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.95 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.32

ตาราง 4.32 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของความคุ้มค่าของราคาที่ได้รับจากการใช้บริการ

| ความคุ้มค่าของราคาที่ได้รับจากการใช้บริการ | ระดับการให้ความสำคัญ |                |                |                |                | คะแนนเฉลี่ย |
|--|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
|  | มากที่สุด            | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |             |
|  | จำนวน (ร้อยละ)       | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |             |
| ความคุ้มค่าของราคาอาหารมื้อกลางวัน         | 92                   | 65             | 28             | 15             | 0              | 4.17        |
| ความคุ้มค่าของราคาอาหารเช้า                | 66                   | 91             | 30             | 13             | 0              | 4.05        |
| ความคุ้มค่าของราคาห้องพัก                  | 81                   | 69             | 28             | 22             | 0              | 4.05        |
| บริการที่ได้รับสมกับราคาที่จ่ายไป          | 71                   | 78             | 35             | 16             | 0              | 4.02        |
| ความคุ้มค่าของราคาอาหารมื้อเย็น            | 72                   | 66             | 41             | 21             | 0              | 3.95        |
| รวม  | 382                  | 369            | 162            | 87             | 0              | 4.05        |

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ได้รับจากการใช้บริการโรงแรม พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยมีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของอาหารมื้อกลางวันมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.19 รองลงมา มีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของอาหารมื้อเช้า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.06 พึงพอใจในความคุ้มค่าของราคาห้องพัก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.03 พึงพอใจในบริการที่ได้รับสมกับราคาที่จ่ายไป ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.01 และ พึงพอใจในความคุ้มค่าของอาหารมื้อเย็น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.97

ส่วนผู้บริการชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของอาหารกลางวันมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.15 รองลงมา มีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของราคาห้องพัก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.06 พึงพอใจในความคุ้มค่าของอาหารมื้อเช้า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.04 พึงพอใจในความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับสมกับราคาที่จ่ายไป ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.03 และ พึงพอใจในความคุ้มค่าของอาหารมื้อเย็น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.92 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.33

ตาราง 4.33 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของความคุ้มค่าที่ได้รับ จำแนกตามสัญชาติ

| ระดับการให้ความสำคัญ<br>ความคุ้มค่าที่ได้รับ | ระดับการให้ความสำคัญ |            |     |            |         |            |      |            |            |            | คะแนนเฉลี่ย |            |
|--|----------------------|------------|-----|------------|---------|------------|------|------------|------------|------------|-------------|------------|
|  | มากที่สุด            |            | มาก |            | ปานกลาง |            | น้อย |            | น้อยที่สุด |            |             |            |
|  | ไทย                  | ต่างประเทศ | ไทย | ต่างประเทศ | ไทย     | ต่างประเทศ | ไทย  | ต่างประเทศ | ไทย        | ต่างประเทศ | ไทย         | ต่างประเทศ |
| ความคุ้มค่าของอาหารมื้อกลางวัน               | 51                   | 41         | 26  | 39         | 14      | 14         | 9    | 6          | 0          | 0          | 4.19        | 4.15       |
| ความคุ้มค่าของอาหารมื้อเช้า                  | 35                   | 31         | 43  | 48         | 15      | 15         | 7    | 6          | 0          | 0          | 4.06        | 4.04       |
| ความคุ้มค่าของราคาห้องพัก                    | 41                   | 40         | 33  | 36         | 14      | 14         | 12   | 10         | 0          | 0          | 4.03        | 4.06       |
| บริการที่ได้รับสมกับราคาที่จ่ายไป            | 37                   | 34         | 36  | 42         | 18      | 17         | 9    | 7          | 0          | 0          | 4.01        | 4.03       |
| ความคุ้มค่าของอาหารมื้อเย็น                  | 41                   | 31         | 26  | 40         | 22      | 19         | 11   | 10         | 0          | 0          | 3.97        | 3.92       |

#### 4.4.4 สภาพห้องพัก

ผู้บริการมีความพึงพอใจในสภาพห้องพัก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.81 เมื่อพิจารณา จากข้อย่อย พบว่า ผู้บริการมีความพึงพอใจในความสะอาดของห้องพัก มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.28 รองลงมา มีความพึงพอใจในขนาดของห้องพัก 4.03 คุณภาพโดยรวมทั้งหมดของห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 3.96 ห้องพักเงียบและสงบดี คะแนนเฉลี่ย 3.88 การตกแต่งภายในห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 3.83 ความสะอาดโดยรวมของห้องน้ำ คะแนนเฉลี่ย 3.76 และ ระบบไฟฟ้าในห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 2.91 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.34

ตาราง 4.34 ความพึงพอใจในการใช้บริการในส่วน of สถานภาพห้องพัก

| ระดับการให้ความสำคัญ<br>สถานภาพห้องพัก | ระดับการให้ความสำคัญ |                   |                   |                   |                   | คะแนนเฉลี่ย |
|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
|  | มากที่สุด            | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |             |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)    | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |             |
| ความสะอาดของห้องพัก                    | 107                  | 48                | 38                | 7                 | 0                 | 4.28        |
| ขนาดห้องพัก                            | 95                   | 36                | 48                | 21                | 0                 | 4.03        |
| คุณภาพโดยรวมทั้งหมดของห้องพัก          | 78                   | 66                | 30                | 22                | 4                 | 3.96        |
| ห้องพักเงียบและสงบดี                   | 70                   | 63                | 39                | 28                | 0                 | 3.88        |
| การตกแต่งภายในห้องพัก                  | 73                   | 52                | 45                | 28                | 2                 | 3.83        |
| ความสะอาดโดยรวมของห้องน้ำ              | 52                   | 78                | 39                | 31                | 0                 | 3.76        |
| ระบบไฟฟ้าภายในห้องพัก                  | 23                   | 32                | 71                | 52                | 22                | 2.91        |
| รวม                                    | 498                  | 375               | 310               | 189               | 28                | 3.81        |

เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ได้รับจากการใช้บริการโรงแรม พบว่าผู้ให้บริการชาวไทยมีความพึงพอใจในความสะอาดของห้องพักมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.35 รองลงมา มีความพึงพอใจในขนาดห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 4.05 และ ห้องพักเงียบและสงบดี คะแนนเฉลี่ย 3.90

ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในความสะอาดของห้องพัก มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.20 รองลงมา มีความพึงพอใจในคุณภาพโดยรวมทั้งหมดของห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 4.18 และ ขนาดห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 4.0 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.35



ตาราง 4.35 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของสภาพห้องพัก จำแนกตามสัญชาติ

| สภาพห้องพัก                   | ระดับการให้ความสำคัญ |            |     |            |         |            |      |            |            |            | คะแนนเฉลี่ย |            |
|-------------------------------|----------------------|------------|-----|------------|---------|------------|------|------------|------------|------------|-------------|------------|
|                               | มากที่สุด            |            | มาก |            | ปานกลาง |            | น้อย |            | น้อยที่สุด |            |             |            |
|                               | ไทย                  | ต่างประเทศ | ไทย | ต่างประเทศ | ไทย     | ต่างประเทศ | ไทย  | ต่างประเทศ | ไทย        | ต่างประเทศ | ไทย         | ต่างประเทศ |
| ความสะอาดของห้องพัก           | 56                   | 51         | 27  | 21         | 13      | 25         | 4    | 3          | 0          | 0          | 4.35        | 4.20       |
| ขนาดห้องพัก                   | 51                   | 44         | 15  | 21         | 22      | 26         | 12   | 9          | 0          | 0          | 4.05        | 4.0        |
| คุณภาพโดยรวมทั้งหมดของห้องพัก | 30                   | 48         | 35  | 31         | 17      | 13         | 15   | 7          | 3          | 1          | 3.74        | 4.18       |
| ห้องพักเงียบและสงบดี          | 36                   | 34         | 32  | 31         | 18      | 21         | 14   | 14         | 0          | 0          | 3.90        | 3.85       |
| การตกแต่งภายในห้องพัก         | 39                   | 34         | 25  | 27         | 21      | 24         | 15   | 13         | 0          | 2          | 3.88        | 3.78       |
| ความสะอาดโดยรวมของห้องน้ำ     | 30                   | 22         | 34  | 44         | 20      | 19         | 16   | 15         | 0          | 0          | 3.78        | 3.73       |
| ระบบไฟฟ้าภายในห้องพัก         | 12                   | 11         | 17  | 15         | 34      | 37         | 25   | 27         | 12         | 10         | 2.92        | 2.90       |

#### 4.4.2 คุณภาพของพนักงานโรงแรมและบริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของพนักงานและบริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่องห้องพักเป็นไปตามที่สำรองไว้ เมื่อมาถึง มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.27 รองลงมาเป็นคุณภาพโดยรวมของพนักงานและการบริการ คะแนนเฉลี่ย 3.92 ความรวดเร็วขณะเช็คอิน คะแนนเฉลี่ย 3.79 ความเอาใจใส่ของพนักงานยกสัมภาระ คะแนนเฉลี่ย 3.74 ความรวดเร็วขณะคืนห้องพัก คะแนนเฉลี่ย 3.63 กริยามารยาทและการแสดงออกของพนักงาน คะแนนเฉลี่ย 3.53 ความเอาใจใส่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า คะแนนเฉลี่ย 3.50 และ การจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่างๆ ที่มีอยู่ภายในโรงแรม คะแนนเฉลี่ย 3.40 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.36

ตาราง 4.36 ความพึงพอใจในคุณภาพของพนักงาน และการบริการ

| ระดับการให้ความสำคัญ<br>คุณภาพของพนักงาน<br>และการบริการ         | ระดับการให้ความสำคัญ |                   |                   |                   |                   | คะแนน<br>เฉลี่ย |
|--|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
|  | มากที่สุด            | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                 |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)    | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                 |
| ห้องพักเป็นไปตามที่สำรองไว้                                      | 107                  | 47                | 39                | 7                 | 0                 | 4.27            |
| คุณภาพโดยรวมของพนักงานและการบริการ                               | 77                   | 65                | 28                | 24                | 6                 | 3.92            |
| ความรวดเร็วขณะเช็คอิน  | 72                   | 53                | 45                | 21                | 9                 | 3.79            |
| ความเอาใจใส่ของพนักงานยกสัมภาระ                                  | 81                   | 32                | 59                | 19                | 0                 | 3.74            |
| ความรวดเร็วขณะคืนห้องพัก   | 38                   | 82                | 50                | 28                | 2                 | 3.63            |
| กริยา มารยาท และ การแสดงออก<br>ของพนักงาน                        | 48                   | 59                | 52                | 33                | 8                 | 3.53            |
| ความเอาใจใส่ของพนักงานต้อนรับ<br>ส่วนหน้า                        | 52                   | 42                | 64                | 37                | 5                 | 3.50            |
| การจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่ง<br>อำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่างๆ | 56                   | 32                | 48                | 64                | 0                 | 3.40            |
| รวม  | 531                  | 412               | 385               | 233               | 30                | 3.72            |

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่ได้รับจากการใช้บริการ โรงแรม จำนวนกลุ่มตัวอย่างไปตามสัญชาติ ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการชาวไทยมีความพึงพอใจในเรื่องห้องพักเป็นไปตามที่สำรองไว้ เมื่อมาถึงมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.28 รองลงมา มีความพึงพอใจในคุณภาพโดยรวมของพนักงานและการบริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.88 ความเอาใจใส่ของพนักงานยกสัมภาระ และ ความเอาใจใส่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.73

ส่วนลูกค้าชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในเรื่องห้องพักเป็นไปตามที่สำรองไว้เมื่อมาถึง มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.26 รองลงมา มีความพึงพอใจในคุณภาพโดยรวมของพนักงานและการบริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.95 และ ความรวดเร็วขณะเช็คอิน คะแนนเฉลี่ย 3.91 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.37

ตาราง 4.37 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของคุณภาพของพนักงานและบริการ จำแนกตามสัญชาติ

| ระดับการให้ความสำคัญ   | ระดับการให้ความสำคัญ |            |     |            |         |            |      |            |            |            | คะแนนเฉลี่ย |            |
|--|----------------------|------------|-----|------------|---------|------------|------|------------|------------|------------|-------------|------------|
|  | มากที่สุด            |            | มาก |            | ปานกลาง |            | น้อย |            | น้อยที่สุด |            | ไทย         | ต่างประเทศ |
|  | ไทย                  | ต่างประเทศ | ไทย | ต่างประเทศ | ไทย     | ต่างประเทศ | ไทย  | ต่างประเทศ | ไทย        | ต่างประเทศ |             |            |
| คุณภาพพนักงาน<br>โรงแรมและบริการ                                     |                      |            |     |            |         |            |      |            |            |            |             |            |
| ห้องพักเป็นไปตามที่สำรองไว้  | 55                   | 52         | 21  | 26         | 21      | 18         | 3    | 4          | 0          | 0          | 4.28        | 4.26       |
| คุณภาพโดยรวมของพนักงาน<br>และการบริการ                               | 38                   | 39         | 32  | 33         | 12      | 16         | 16   | 8          | 2          | 4          | 3.88        | 3.95       |
| ความรวดเร็วขณะเช็คอิน  | 34                   | 38         | 25  | 28         | 22      | 23         | 12   | 9          | 7          | 2          | 3.67        | 3.91       |
| ความเอาใจใส่ของพนักงานยก<br>สัมภาระ                                  | 38                   | 43         | 20  | 12         | 29      | 30         | 8    | 11         | 0          | 0          | 3.73        | 3.75       |
| ความรวดเร็วขณะคืนห้องพัก   | 19                   | 19         | 44  | 38         | 21      | 29         | 14   | 14         | 2          | 0          | 3.64        | 3.62       |
| กรีธา มารยาท และ การแสดง<br>ออกของพนักงาน                            | 27                   | 21         | 28  | 31         | 23      | 29         | 17   | 16         | 5          | 3          | 3.55        | 3.51       |
| ความเอาใจใส่ของพนักงานต้อนรับ<br>ส่วนหน้า                            | 33                   | 19         | 22  | 20         | 31      | 33         | 13   | 27         | 1          | 4          | 3.73        | 3.26       |
| การจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่ง<br>อำนวยความสะดวกและกิจ<br>กรรมต่างๆ | 31                   | 25         | 16  | 16         | 20      | 28         | 33   | 31         | 0          | 0          | 3.45        | 3.35       |

#### 4.4.1 ภาพรวมของกิจการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมของโรงแรม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาจากข้อ  
ย่อยของปัจจัย พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทาง มากที่สุด  
ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.79 รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องชื่อเสียงของโรงแรม คะแนนเฉลี่ย 3.71 และ  
บรรยากาศของ โรงแรม คะแนนเฉลี่ย 3.56 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.38

ตาราง 4.38 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของภาพรวมของกิจการ

| ระดับการให้ความสำคัญ  | ระดับการให้ความสำคัญ |                   |                   |                   |                   | คะแนนเฉลี่ย |
|-----------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
|                       | มากที่สุด            | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |             |
|                       | จำนวน<br>(ร้อยละ)    | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |             |
| ภาพรวมของกิจการ       |                      |                   |                   |                   |                   |             |
| ความสะดวกในการเดินทาง | 55                   | 62                | 69                | 14                | 0                 | 3.79        |
| ชื่อเสียงของโรงแรม    | 46                   | 70                | 66                | 17                | 1                 | 3.71        |
| บรรยากาศของโรงแรม     | 50                   | 52                | 63                | 30                | 5                 | 3.56        |
| รวม                   | 755                  | 736               | 594               | 122               | 6                 | 3.69        |

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำแนกกลุ่มตัวอย่างไปตามสัญชาติ พบว่าผู้ใช้บริการชาวไทยมีความพึงพอใจในเรื่องชื่อเสียงของโรงแรม มาก ที่สุด ด้วย ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการเดินทาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.79 และ บรรยากาศของโรงแรม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการเดินทาง มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 7.79 รองลงมา เป็นชื่อเสียงของโรงแรม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.47 และ บรรยากาศของโรงแรม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.38 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.39

ตาราง 4.39 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของภาพรวมของกิจการ จำแนกตามสัญชาติ

| ระดับการให้ความสำคัญ  | ระดับการให้ความสำคัญ |            |     |            |         |            |      |            |            |            | คะแนนเฉลี่ย |            |
|-----------------------|----------------------|------------|-----|------------|---------|------------|------|------------|------------|------------|-------------|------------|
|                       | มากที่สุด            |            | มาก |            | ปานกลาง |            | น้อย |            | น้อยที่สุด |            |             |            |
|                       | ไทย                  | ต่างประเทศ | ไทย | ต่างประเทศ | ไทย     | ต่างประเทศ | ไทย  | ต่างประเทศ | ไทย        | ต่างประเทศ | ไทย         | ต่างประเทศ |
| ภาพรวมของกิจการ       |                      |            |     |            |         |            |      |            |            |            |             |            |
| ความสะดวกในการเดินทาง | 25                   | 30         | 35  | 27         | 34      | 35         | 6    | 8          | 0          | 0          | 3.79        | 3.79       |
| ชื่อเสียงของโรงแรม    | 33                   | 13         | 34  | 36         | 29      | 37         | 4    | 13         | 0          | 1          | 3.96        | 3.47       |
| บรรยากาศของโรงแรม     | 30                   | 20         | 28  | 24         | 30      | 33         | 10   | 20         | 2          | 3          | 3.74        | 3.38       |

#### 4.4.9 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อยพบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ต มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.68 รองลงมาคือความพึงพอใจในบริการ ห้องออกกำลังกาย ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.67 บริการสระว่ายน้ำและอ่างนํ้าวน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.56 และ ลีอบบี้ เสาินจ้ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.52 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.40

ตาราง 4.40 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ

| ระดับการให้ความสำคัญ            | ระดับการให้ความสำคัญ |                |                |                |                | คะแนนเฉลี่ย |
|---------------------------------|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
|                                 | มากที่สุด            | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |             |
| สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ | จำนวน (ร้อยละ)       | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |             |
| บริการอินเทอร์เน็ต              | 38                   | 33             | 45             | 19             | 0              | 3.68        |
| ห้องออกกำลังกาย                 | 38                   | 33             | 45             | 19             | 0              | 3.67        |
| สระว่ายน้ำ และ อ่างนํ้าวน       | 28                   | 48             | 31             | 28             | 0              | 3.56        |
| ลีอบบี้ เสาินจ้                 | 31                   | 53             | 48             | 31             | 0              | 3.52        |
| รวม                             | 135                  | 137            | 169            | 97             | 0              | 3.60        |

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ ของผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ได้รับการใช้บริการ จำแนกกลุ่มตัวอย่างไปตามสัญชาติ พบว่า ผู้ให้บริการชาวไทยมีความพึงพอใจใน สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ ในบริการอินเทอร์เน็ต มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือความพึงพอใจในบริการห้องออกกำลังกาย ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.71 บริการสระว่ายน้ำและอ่างนํ้าวน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.62 และ ลีอบบี้ เสาินจ้ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.58

ในส่วนของผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการห้องออกกำลังกายมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.63 รองลงมาคือความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ต คะแนนเฉลี่ย 3.56 บริการสระว่ายน้ำและอ่างนํ้าวน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.51 และ ลีอบบี้ เสาินจ้ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.46 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.41



#### 4.4.6 อาหารและเครื่องดื่ม

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความประทับใจในการรับประทานอาหารเช้า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณา จากข้อย่อย พบว่า ผู้ให้บริการมีความประทับใจในการรับประทานอาหารเช้า มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.96 รองลงมา มีความประทับใจอาหารโดยรวม คะแนนเฉลี่ย 3.82 การบริการของรूमเซอร์วิส ด้วย คะแนนเฉลี่ย 3.74 ประทับใจในการรับประทานอาหารมื้อกลางวัน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.54 และ ประทับใจในการรับประทานอาหารมื้อเย็น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.19 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.44

ตาราง 4.44 ความประทับใจในการรับประทานอาหารเช้า

| ระดับการให้ความสำคัญ<br>ความประทับใจใน<br>การรับประทานอาหารเช้า | ระดับการให้ความสำคัญ |                   |                   |                   |                   | คะแนน<br>เฉลี่ย |
|---|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
|   | มากที่สุด            | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                 |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ)    | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                 |
| ความประทับใจของอาหารเช้า  | 78                   | 53                | 31                | 15                | 8                 | 3.96            |
| ความประทับใจในการรับประทานอาหารเช้าโดยรวม                       | 82                   | 40                | 43                | 29                | 6                 | 3.82            |
| การบริการของรूम เซอร์วิส  | 42                   | 52                | 40                | 21                | 0                 | 3.74            |
| ความประทับใจของอาหารมื้อกลางวัน                                 | 42                   | 36                | 57                | 26                | 3                 | 3.54            |
| ความประทับใจของอาหารมื้อเย็น                                    | 38                   | 37                | 25                | 46                | 18                | 3.19            |
| รวม   | 282                  | 218               | 196               | 137               | 35                | 3.65            |

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ได้รับจากการใช้บริการโรงแรม จำแนกกลุ่มตัวอย่างไปตามสัญชาติ พบว่าผู้ให้บริการชาวไทย มีความประทับใจในการรับประทานอาหารเช้าโดยรวม มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.71 รองลงมา ประทับใจในบริการรूमเซอร์วิส ด้วย คะแนนเฉลี่ย 3.67 ประทับใจอาหารเช้า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.62 ประทับใจอาหารมื้อกลางวัน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.51 และ ประทับใจอาหารมื้อเย็น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.35

ส่วนผู้ให้บริการชาวไทย มีความประทับใจในการรับประทานอาหารเช้าโดยรวม มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.92 รองลงมา ประทับใจในบริการรूमเซอร์วิส ด้วย คะแนนเฉลี่ย 3.81 ประทับใจอาหารเช้า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.71 ประทับใจอาหารมื้อกลางวัน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.55 และ ประทับใจอาหารมื้อเย็น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.29 รายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.45

ตาราง 4.45 ความประทับใจในการรับประทานอาหาร จำแนกตามสัญชาติ

| ระดับการให้ความสำคัญ<br>ความประทับใจในการ<br>รับประทานอาหาร | ระดับการให้ความสำคัญ |            |     |            |         |            |      |            |            |            | คะแนน<br>เฉลี่ย |            |
|---|----------------------|------------|-----|------------|---------|------------|------|------------|------------|------------|-----------------|------------|
|   | มากที่สุด            |            | มาก |            | ปานกลาง |            | น้อย |            | น้อยที่สุด |            |                 |            |
|   | ไทย                  | ต่างประเทศ | ไทย | ต่างประเทศ | ไทย     | ต่างประเทศ | ไทย  | ต่างประเทศ | ไทย        | ต่างประเทศ | ไทย             | ต่างประเทศ |
| ความประทับใจในการรับประทานอาหารโดยรวม                       | 40                   | 42         | 16  | 27         | 21      | 22         | 21   | 8          | 2          | 4          | 3.71            | 3.92       |
| ความประทับใจของอาหารมื้อเช้า                                | 40                   | 38         | 25  | 28         | 14      | 17         | 8    | 7          | 4          | 4          | 3.62            | 3.71       |
| ความประทับใจของอาหารมื้อกลางวัน                             | 21                   | 21         | 15  | 21         | 30      | 27         | 15   | 11         | 0          | 3          | 3.51            | 3.55       |
| การบริการของรूम เซอร์วิส                                    | 22                   | 20         | 20  | 32         | 19      | 21         | 14   | 7          | 0          | 0          | 3.67            | 3.81       |
| ความประทับใจของอาหารมื้อเย็น                                | 20                   | 18         | 15  | 22         | 26      | 20         | 13   | 12         | 7          | 11         | 3.35            | 3.29       |

#### ข้อสังเกต

จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการและถึงอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการของโรงแรม ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทั้ง 9 หัวข้อ (การรักษาความปลอดภัย การจัดการทั่วไป ความคุ้มค่าของราคาที่ได้รับ สภาพห้องพัก คุณภาพของพนักงานและการบริการ ภาพรวมของกิจการ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ ลิอบบี้และบริเวณต้อนรับส่วนหน้า และ อาหารและเครื่องดื่ม) เมื่อนำรายละเอียดในหัวข้อย่อยทั้งหมดมาเรียงลำดับตามความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในบริการส่วนต่างๆ ทั้งหมดได้ ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 4.46



ตาราง 4.46 ความพึงพอใจในการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

| ระดับการให้ความสำคัญ<br>บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก          | ระดับการให้ความสำคัญ |            |     |            |         |            |      |            |            |            | คะแนนเฉลี่ย |            |      |
|--|----------------------|------------|-----|------------|---------|------------|------|------------|------------|------------|-------------|------------|------|
|  | มากที่สุด            |            | มาก |            | ปานกลาง |            | น้อย |            | น้อยที่สุด |            | ไทย         | ต่างประเทศ | รวม  |
|  | ไทย                  | ต่างประเทศ | ไทย | ต่างประเทศ | ไทย     | ต่างประเทศ | ไทย  | ต่างประเทศ | ไทย        | ต่างประเทศ |             |            |      |
| การรักษาความปลอดภัย ภายใน และ บริเวณรอบๆ โรงแรม              | 55                   | 51         | 31  | 37         | 14      | 11         | 0    | 1          | 0          | 0          | 4.41        | 4.38       | 4.4  |
| ระบบควบคุมแจ้งห้องพักรที่มีประสิทธิภาพ                       | 49                   | 46         | 36  | 41         | 13      | 11         | 2    | 2          | 0          | 0          | 4.32        | 4.31       | 4.32 |
| ความสะดวกของห้องพัก  | 56                   | 51         | 27  | 21         | 13      | 25         | 4    | 3          | 0          | 0          | 4.35        | 4.2        | 4.28 |
| ห้องพักเป็นไปตามที่สำรองไว้                                  | 55                   | 52         | 21  | 26         | 21      | 18         | 3    | 4          | 0          | 0          | 4.28        | 4.26       | 4.27 |
| ความคุ้มค่าของอาหารมื้อกลางวัน                               | 51                   | 41         | 26  | 39         | 14      | 14         | 9    | 6          | 0          | 0          | 4.19        | 4.15       | 4.17 |
| เปรียบเทียบมาตรฐานโดยรวมกับโรงแรมอื่น                        | 41                   | 40         | 37  | 42         | 14      | 14         | 8    | 4          | 0          | 0          | 4.11        | 4.18       | 4.15 |
| ความคุ้มค่าของราคาห้องพัก                                    | 41                   | 40         | 33  | 36         | 14      | 14         | 12   | 10         | 0          | 0          | 4.03        | 4.06       | 4.09 |
| ความคุ้มค่าของอาหารมื้อเช้า                                  | 35                   | 31         | 43  | 48         | 15      | 15         | 7    | 6          | 0          | 0          | 4.06        | 4.04       | 4.05 |
| ขนาดห้องพัก  | 51                   | 44         | 15  | 21         | 22      | 26         | 12   | 9          | 0          | 0          | 4.05        | 4          | 4.03 |
| การรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถ                            | 41                   | 42         | 29  | 31         | 19      | 16         | 11   | 11         | 0          | 0          | 4           | 4.04       | 4.02 |
| บริการที่ได้รับสมกับราคาที่จ่ายไป                            | 37                   | 34         | 36  | 42         | 18      | 17         | 9    | 7          | 0          | 0          | 4.01        | 4.03       | 4.02 |
| คุณภาพโดยรวมทั้งหมดของห้องพัก                                | 30                   | 48         | 35  | 31         | 17      | 13         | 15   | 7          | 3          | 1          | 3.74        | 4.18       | 3.96 |
| ความประทับใจในการรับประทานอาหารโดยรวม                        | 40                   | 42         | 16  | 27         | 21      | 22         | 21   | 8          | 2          | 4          | 3.71        | 3.92       | 3.96 |
| ความคุ้มค่าของอาหารมื้อเย็น                                  | 41                   | 31         | 26  | 40         | 22      | 19         | 11   | 10         | 0          | 0          | 3.97        | 3.92       | 3.95 |
| คุณภาพโดยรวมของพนักงานและการบริการ                           | 38                   | 39         | 32  | 33         | 12      | 16         | 16   | 8          | 2          | 4          | 3.88        | 3.95       | 3.92 |
| ห้องพักเงียบและสงบดี   | 36                   | 34         | 32  | 31         | 18      | 21         | 14   | 14         | 0          | 0          | 3.9         | 3.85       | 3.88 |
| การตกแต่งภายในห้องพัก  | 39                   | 34         | 25  | 27         | 21      | 24         | 15   | 13         | 0          | 2          | 3.88        | 3.78       | 3.83 |
| ความประทับใจของอาหารมื้อเช้า                                 | 40                   | 38         | 25  | 28         | 14      | 17         | 8    | 7          | 4          | 4          | 3.62        | 3.71       | 3.82 |
| ความรวดเร็วขณะเช็คอิน  | 34                   | 38         | 25  | 28         | 22      | 23         | 12   | 9          | 7          | 2          | 3.67        | 3.91       | 3.79 |
| ความสะดวกในการเดินทาง  | 25                   | 30         | 35  | 27         | 34      | 35         | 6    | 8          | 0          | 0          | 3.79        | 3.79       | 3.79 |
| ความสะดวกโดยรวมของห้องน้ำ                                    | 30                   | 22         | 34  | 44         | 20      | 19         | 16   | 15         | 0          | 0          | 3.78        | 3.73       | 3.76 |
| ความเอาใจใส่ของพนักงานยกสัมภาระ                              | 38                   | 43         | 20  | 12         | 29      | 30         | 8    | 11         | 0          | 0          | 3.73        | 3.75       | 3.74 |
| ความประทับใจของอาหารมื้อกลางวัน                              | 21                   | 21         | 15  | 21         | 30      | 27         | 15   | 11         | 0          | 3          | 3.51        | 3.55       | 3.74 |
| ชื่อเสียงของโรงแรม   | 33                   | 13         | 34  | 36         | 29      | 37         | 4    | 13         | 0          | 1          | 3.96        | 3.47       | 3.71 |
| บริการอินเทอร์เน็ต   | 20                   | 16         | 13  | 18         | 13      | 16         | 10   | 13         | 0          | 0          | 3.77        | 3.59       | 3.68 |
| ห้องออกกำลังกาย  | 22                   | 16         | 11  | 22         | 23      | 22         | 9    | 10         | 0          | 0          | 3.71        | 3.63       | 3.67 |
| ความรวดเร็วขณะคืนห้องพัก                                     | 19                   | 19         | 44  | 38         | 21      | 29         | 14   | 14         | 2          | 0          | 3.64        | 3.62       | 3.63 |
| บรรยากาศของโรงแรม  | 30                   | 20         | 28  | 24         | 30      | 33         | 10   | 20         | 2          | 3          | 3.74        | 3.38       | 3.56 |
| สระว่ายน้ำ และ อ่างน้ำวน                                     | 20                   | 8          | 15  | 33         | 15      | 16         | 15   | 13         | 0          | 0          | 3.62        | 3.51       | 3.56 |
| การบริการของรูม เซอร์วิส                                     | 22                   | 20         | 20  | 32         | 19      | 21         | 14   | 7          | 0          | 0          | 3.67        | 3.81       | 3.54 |
| กรีทติ้ง และ การแสดงออกของพนักงาน                            | 27                   | 21         | 28  | 31         | 23      | 29         | 17   | 16         | 5          | 3          | 3.55        | 3.51       | 3.53 |
| ลิฟต์และบริเวณต้อนรับส่วนหน้า                                | 22                   | 27         | 38  | 23         | 18      | 20         | 22   | 30         | 0          | 0          | 3.6         | 3.47       | 3.53 |
| ลิฟต์ เสาเหล็ก   | 22                   | 9          | 18  | 35         | 24      | 24         | 16   | 15         | 0          | 0          | 3.58        | 3.46       | 3.52 |
| ความเอาใจใส่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า                        | 33                   | 19         | 22  | 20         | 31      | 33         | 13   | 27         | 1          | 4          | 3.73        | 3.26       | 3.5  |
| การจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่างๆ | 31                   | 25         | 16  | 16         | 20      | 28         | 33   | 31         | 0          | 0          | 3.45        | 3.35       | 3.4  |
| ความประทับใจของอาหารมื้อเย็น                                 | 20                   | 18         | 15  | 22         | 26      | 20         | 13   | 12         | 7          | 11         | 3.35        | 3.29       | 3.19 |
| ระบบไฟฟ้าภายในห้องพัก  | 12                   | 11         | 17  | 15         | 34      | 37         | 25   | 27         | 12         | 10         | 2.92        | 2.9        | 2.91 |