

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรู้จัก โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ การเคยเข้าพักใน โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ บริการที่ใช้จากโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ การกลับมาใช้บริการ ระยะเวลาในการเข้าพักใน โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์แต่ละครั้ง ภูมิลำเนาที่เดินทางมา วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเชียงใหม่ และการเคยพักโรงแรมอื่นนอกจากโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ (ตารางที่ 1-17)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 18-25)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ (ตารางที่ 26)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ ประกอบด้วย ด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน (ตารางที่ 27-48)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	57	47.5
หญิง	63	52.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 52.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.8
21-30 ปี	48	40.0
31-40 ปี	37	30.8
41-50 ปี	24	20.0
51-60 ปี	10	8.4
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21 – 30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 30.8 41 – 50 ปี ร้อยละ 20.0 51-60 ปี ร้อยละ 8.4 และ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ

0.8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	66	55.0
สมรส	35	29.2
หม้าย	16	13.3
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	2.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 29.2 ม่าย ร้อยละ 13.3 และ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	1	0.8
มัธยมศึกษา	5	4.2
อาชีวศึกษา	10	8.3
ปริญญาตรี	63	52.5
ปริญญาโท	41	34.2
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 34.2 อาชีวศึกษา ร้อยละ 8.3 มัธยมศึกษา ร้อยละ 4.2 และ ประถมศึกษา ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	10	8.3
รัฐวิสาหกิจ	7	5.8
ข้าราชการ	18	15.0
ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	16	13.4
เจ้าของธุรกิจ	24	20.0
พนักงานบริษัท	30	25.0
อาชีพอิสระ	15	12.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมาคือ เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 20.0 ข้าราชการ ร้อยละ 15.0 ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 13.4 อาชีพอิสระ ร้อยละ 12.5 นักศึกษา ร้อยละ 8.3 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	21	17.5
10,001-20,000 บาท	34	28.3
20,001-30,000 บาท	22	18.3
30,001-40,000 บาท	8	6.7
40,001-50,000 บาท	17	14.2
มากกว่า 50,000 บาท	18	15.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 28.3 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 18.3 น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 17.5 มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 15.0 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 14.2 และ 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 6.7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก โรงแรมแพ็คเกจี พิลด์

แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักโรงแรมแพ็คเกจี พิลด์	จำนวน	ร้อยละ
การแนะนำจากบุคคล/คนรู้จัก	82	68.3
สื่อโฆษณาทางวิทยุ	0	0.0
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	7	5.8
แผ่นพับ และสิ่งพิมพ์	1	0.8
ป้ายโฆษณา	0	0.0
เดินทางผ่าน	13	10.8
การแนะนำจากพนักงาน	1	0.8
เว็บไซต์	21	17.5
บริการทัวร์	4	3.3
อื่นๆ	3	2.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 ราย
อื่นๆ ได้แก่ รู้จักเอง

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมแพ็คเกจี พิลด์จากการแนะนำจากบุคคล/คนรู้จัก ร้อยละ 68.3 รองลงมาคือ เว็บไซต์ ร้อยละ 17.5 เดินทางผ่าน ร้อยละ 10.8 หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ร้อยละ 5.8 บริการทัวร์ ร้อยละ 3.3 อื่นๆ ร้อยละ 2.5 และแผ่นพับและสิ่งพิมพ์และการแนะนำจากพนักงาน เท่ากัน ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยเข้าพักโรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์

การเคยเข้าพักโรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	52	43.3
2-5 ครั้ง	44	36.7
5-10 ครั้ง	9	7.5
เป็นแขกประจำ	15	12.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเข้าพักโรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ ครั้งแรก ร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 36.7 เป็นแขกประจำ ร้อยละ 12.5 และ 5-10 ครั้ง ร้อยละ 7.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
ห้องอาหาร	103	85.8
ห้องพัก	105	87.5
ห้องจัดเลี้ยง	4	3.3
รถรับส่ง	23	19.2
สวนชั้นสาม	64	53.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบ 120 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดจำแนกตามได้ใช้บริการโรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ คือ ห้องพัก ร้อยละ 87.5 รองลงมาคือ ห้องอาหาร ร้อยละ 85.8 สวนชั้นสาม ร้อยละ 53.3 รถรับส่ง ร้อยละ 19.2 และห้องจัดเลี้ยง ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสที่จะกลับมาพักโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์

โอกาสจะกลับมาพักโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์	จำนวน	ร้อยละ
กลับมาพัก	117	97.5
ไม่กลับมาพัก	3	2.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถ้ามีโอกาสจะกลับมาพักที่โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ อีก ร้อยละ 97.5 และไม่กลับมาพัก ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่กลับมาพักโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์

เหตุผลที่กลับมาพักโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์	จำนวน	ร้อยละ
ใกล้แหล่งท่องเที่ยว	59	50.4
ห้องพักสะอาด	64	54.7
พนักงานต้อนรับดี	37	31.6
ปลอดภัย	59	50.4
อยู่ในเมืองเดินทางสะดวก	95	81.2
ราคาเหมาะสม	73	62.4
สถานที่สวยงามมีเอกลักษณ์	55	47.0
อาหารอร่อย	33	28.2

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 117 รายที่จะกลับมาพัก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่จะกลับมาพักที่โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ คือ อยู่ในเมืองเดินทางสะดวก ร้อยละ 81.2 รองลงมาคือ ราคาเหมาะสม ร้อยละ 62.4 ห้องพักสะอาด ร้อยละ 54.7 ใกล้แหล่งท่องเที่ยว และปลอดภัย เท่ากัน ร้อยละ 50.4 สถานที่สวยงามมีเอกลักษณ์ ร้อยละ 47.0 พนักงานต้อนรับดี ร้อยละ 31.6 และ อาหารอร่อย ร้อยละ 28.2

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเหตุผลที่ไม่กลับเข้าพักโรงแรม แพ็ดดี้ ฟิลด์

เหตุผลที่ไม่กลับมาพักโรงแรมแพ็ดดี้ ฟิลด์	จำนวน	ร้อยละ
ไกลแหล่งท่องเที่ยว	1	33.3
ห้องพักไม่สะอาด	0	0.0
พนักงานต้อนรับไม่ดี	2	66.7
ไม่ปลอดภัย	0	0.0
การเดินทางไปมาไม่สะดวก	0	0.0
ราคาไม่เหมาะสม	0	0.0
สถานที่ไม่สวยงาม	0	0.0
อาหารไม่อร่อยรอนาน	0	0.0

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม 3 รายที่จะกลับมาพัก

จากตารางที่ 12 พบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่กลับมาพักที่โรงแรม แพ็ดดี้ ฟิลด์ คือ พนักงานต้อนรับไม่ดี ร้อยละ 66.7 และไกลแหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 33.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพัก
โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์แต่ละครั้ง

ระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์แต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 วัน	18	15.0
2-4 วัน	70	58.3
4-5 วัน	16	13.3
6-7 วัน	3	2.5
มากกว่า 1 สัปดาห์	1	0.8
ไม่แน่นอน	12	10.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ 2-4 วัน ร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ 1 วัน ร้อยละ 15.0 4-5 วัน ร้อยละ 13.3 ไม่แน่นอน ร้อยละ 10.0 6-7 วัน ร้อยละ 2.5 และมากกว่า 1 สัปดาห์ ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาที่เดินทางมา

ภูมิลำเนาที่เดินทางมา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคกลาง	79	65.8
ภาคตะวันออก	20	16.7
ภาคตะวันตก	4	3.3
ภาคใต้	9	7.5
ภาคเหนือ	8	6.7
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาที่เดินทางมาจากภาคกลาง ร้อยละ 65.8 รองลงมาคือ ภาคตะวันออก ร้อยละ 16.7 ภาคใต้ ร้อยละ 7.5 ภาคเหนือ ร้อยละ 6.7 และภาคตะวันตก ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมา เชียงใหม่

วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อธุรกิจ	80	66.7
ท่องเที่ยว	23	19.2
มาหาญาติ	13	10.8
อื่นๆ	4	3.3
รวม	120	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ตั้งใจจะมาอยู่เลย (1 ราย) มาทำงาน (2 ราย) มาหาเพื่อน (1 ราย)

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาเชียงใหม่ คือ ติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ ท่องเที่ยว ร้อยละ 19.2 มาหาญาติ ร้อยละ 10.8 และอื่นๆ ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคพั้กที่อื่นนอกจาก โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์

การเคพั้กที่อื่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยที่นี่ที่แรก	30	25.0
เคย	90	75.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยพั้กโรงแรมอื่นนอกจาก โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ ร้อยละ 75.0 และไม่เคยที่นี่ที่แรก ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงแรมที่เคยพักนอกจากโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์

จำแนกตามโรงแรมที่เคยพักนอกจากโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรมปางสวนแก้ว	33	36.7
โรงแรมสวนดอกแก้ว	17	18.9
โรงแรมซอลิเดย์ การ์เด็น	3	3.3
โรงแรมรอยัล ลานนา	16	17.8
โรงแรมคิทู โฮเทล	14	15.6
โรงแรมเพชรงาม	12	13.3
โรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์	11	12.2
โรงแรมเดอะ พาร์ค	10	11.1
โรงแรมพรพิงค์	12	13.3
โรงแรมลานนาพาเลซ	11	12.2
โรงแรมดาวทาวน์อินน์	1	1.1
โรงแรมอมารี รินคำ	17	18.9
โรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า	12	13.3
โรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์	13	14.4
โรงแรมเทมมารีน วิลเลจ	18	20.0
โรงแรมริคส์ อมอว์	10	11.1
โรงแรมรอยัลปรีนซ์เซส	7	7.8
โรงแรมริคเจส ท่าแพ	18	20.0
โรงแรมโนโวเทล	11	12.2
โรงแรมดิเอ็มเพส	10	11.1
โรงแรมเซ็นทรัลคองคอร์ด	10	11.1
โรงแรมภูคำ	3	3.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ที่เคยพักโรงแรมอื่น จำนวน 90 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยพักโรงแรมอื่นนอกจากโรงแรมแพ็คเกจดี ฟิลด์ มากที่สุดคือ โรงแรมปางสวนแก้ว ร้อยละ 36.7 รองลงมาคือ โรงแรมแทมมารีน วิลเลจ และโรงแรมริคเจส ท่าแพ เท่ากัน ร้อยละ 20.0 โรงแรมอมารี รินคำ ร้อยละ 18.9 โรงแรมรอยัล ลานนา ร้อยละ 17.8 โรงแรมเชียงใหม่ออกคิด ร้อยละ 14.4 โรงแรมเพชรงาม และ โรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า โรงแรมพรพิงค์ ร้อยละ 13.3 โรงแรมลานนาพาเลซ โรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์ และโรงแรมโนโวเทล เท่ากัน ร้อยละ 12.2 โรงแรมริคส์อมอรั โรงแรมเคอะพาร์ค โรงแรมดิเอ็มเพส และโรงแรมเซ็นทรัลควง ตะวัน ร้อยละ 11.1 โรงแรมรอยัลปริ้นซ์เซส ร้อยละ 7.8 โรงแรมฮอติเคย์ การ์เด็น และโรงแรมภูคำ ร้อยละ 3.3 และ โรงแรมทาวน์อินน์ ร้อยละ 1.1

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai decorative element, possibly a flame or a stylized crown. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there are smaller decorative floral motifs.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา การจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระบบการทำงาน การให้บริการ ที่ได้มาตรฐาน	3 (2.5)	38 (31.7)	75 (62.5)	3 (2.5)	1 (0.8)	3.33 (ปานกลาง)	2
บริการรับจองห้องพักล่วงหน้า ทางโทรศัพท์	5 (4.2)	38 (31.7)	70 (58.3)	6 (5.0)	1 (0.8)	3.33 (ปานกลาง)	2
บริการรับจองตั๋วโดยสารให้ถูก ค่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	2 (1.7)	31 (25.8)	61 (50.8)	19 (15.8)	7 (5.8)	3.02 (ปานกลาง)	8
บริการรถรับ-ส่งจากสถานี ขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	0 (0.0)	38 (31.7)	67 (55.8)	9 (7.5)	6 (5.0)	3.14 (ปานกลาง)	6
ความปลอดภัยทรัพย์สินใน ห้องพัก	6 (5.0)	39 (32.5)	69 (57.5)	6 (5.0)	0 (0.0)	3.38 (ปานกลาง)	1
บริการให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว สำหรับลูกค้าที่สอบถาม	6 (5.0)	45 (37.5)	53 (44.2)	14 (11.7)	2 (1.7)	3.33 (ปานกลาง)	2
บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	4 (3.3)	13 (10.8)	41 (34.2)	34 (28.3)	28 (23.3)	2.43 (ปานกลาง)	12
เคเบิลทีวี	3 (2.5)	4 (3.3)	55 (45.8)	26 (21.7)	32 (26.7)	2.33 (น้อย)	13
บริการรับ-ส่ง โทรสาร (FAX)	4 (3.3)	8 (6.7)	75 (62.5)	16 (13.3)	17 (14.2)	2.72 (ปานกลาง)	11

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจี ฟีลด์ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการห้องอาหาร	4 (3.3)	40 (33.3)	69 (57.5)	5 (4.2)	2 (1.7)	3.33 (ปานกลาง)	2
สิ่งอำนวยความสะดวกใน ห้องพัก	3 (2.5)	29 (24.2)	82 (68.3)	5 (4.2)	1 (0.8)	3.23 (ปานกลาง)	4
ขนาดของห้องพัก	3 (2.5)	37 (30.8)	76 (63.3)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.33 (ปานกลาง)	2
ขนาดของห้องน้ำ	3 (2.5)	33 (27.5)	74 (61.7)	10 (8.3)	0 (0.0)	3.24 (ปานกลาง)	3
เครื่องปรับอากาศ	6 (5.0)	25 (20.8)	71 (59.2)	17 (14.2)	1 (0.8)	3.15 (ปานกลาง)	5
ระบบทำน้ำอุ่น	1 (0.8)	20 (16.7)	68 (56.7)	20 (16.7)	11 (9.2)	2.83 (ปานกลาง)	10
ระบบรักษาความปลอดภัย	5 (4.2)	34 (28.3)	77 (64.2)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.33 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.09 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาคือ ระบบการทำงานการให้บริการที่ได้มาตรฐาน บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์ บริการให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าที่สอบถาม บริการห้องอาหาร ขนาดของห้องพัก ระบบรักษาความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.33) ขนาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.24) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.23) เครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 3.15) บริการรถรับ-ส่ง จากสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.14) มีบริการซักอบรีด (ค่าเฉลี่ย 3.13) ระบบทำนํ้าอุ่น (ค่าเฉลี่ย 2.83) บริการรับ-ส่งโทรสาร (FAX) (ค่าเฉลี่ย 2.72) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ บริการอินเทอร์เน็ต ระบบ WIFI (ค่าเฉลี่ย 2.43) และ เคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 2.33)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ จำแนกตามด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราค่าห้องพัก	3 (2.5)	37 (30.8)	71 (59.2)	9 (7.5)	0 (0.0)	3.28 (ปานกลาง)	3
มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตาม ความสะดวกที่ต้องการ	3 (2.5)	40 (33.3)	69 (57.5)	8 (6.7)	0 (0.0)	3.32 (ปานกลาง)	2
ราคาค่าอาหาร	6 (5.0)	20 (16.7)	86 (71.7)	6 (5.0)	2 (1.7)	3.18 (ปานกลาง)	5
มีใบเสร็จรับเงินบอกอัตราค่า ห้องพักชัดเจน	2 (1.7)	38 (31.7)	70 (58.3)	7 (5.8)	3 (2.5)	3.24 (ปานกลาง)	4
บริการรับบัตรเครดิตในการ ชำระเงิน	5 (4.2)	54 (45.0)	54 (45.0)	5 (4.2)	2 (1.7)	3.46 (ปานกลาง)	1
อัตราค่าบริการรับส่งตามสถานที่ ต่างๆ	1 (0.8)	25 (20.8)	78 (65.0)	12 (10.0)	4 (3.3)	3.06 (ปานกลาง)	8
ราคาเตียงที่แน่นอน	6 (5.0)	19 (15.8)	85 (70.8)	8 (6.7)	2 (1.7)	3.16 (ปานกลาง)	6
ราคาเตียงเสริม	6 (5.0)	17 (14.2)	81 (67.5)	11 (9.2)	5 (4.2)	3.07 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.22 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ บริการบัตรเครดิตในการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.46) มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.32) อัตราค่าห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีใบเสร็จรับเงินนอกอัตราค่าห้องพักชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.24) ราคาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.18) ราคาเตียงที่แน่นนอน (ค่าเฉลี่ย 3.16) ราคาเตียงเสริม (ค่าเฉลี่ย 3.07) อัตราค่าบริการรับส่งตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.06)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจพัลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สะดวกในการเดินทางมาพัก	15 (12.5)	53 (44.2)	47 (39.2)	5 (4.2)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	1
ใกล้แหล่งชุมชน	17 (14.2)	45 (37.5)	52 (43.3)	6 (5.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	2
ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	9 (7.5)	35 (29.2)	68 (56.7)	8 (6.7)	0 (0.0)	3.38 (ปานกลาง)	5
ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ	10 (8.3)	37 (30.8)	68 (56.7)	5 (4.2)	0 (0.0)	3.43 (ปานกลาง)	4
ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	9 (7.5)	34 (28.3)	60 (50.0)	17 (14.2)	0 (0.0)	3.29 (ปานกลาง)	6
สะดวกในการติดต่อสื่อสาร	10 (8.3)	48 (40.0)	57 (47.5)	5 (4.2)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.48 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.61) สะดวกในการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง (ค่าเฉลี่ย 3.38) และใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่ พักประจำ	11 (9.2)	43 (35.8)	61 (50.8)	4 (3.3)	1 (0.8)	3.49 (ปานกลาง)	1
ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืน ห้องเช้า	6 (5.0)	28 (23.3)	79 (65.8)	4 (3.3)	3 (2.5)	3.25 (ปานกลาง)	4
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็น ส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก	10 (8.3)	25 (20.8)	65 (54.2)	18 (15.0)	2 (1.7)	3.19 (ปานกลาง)	5
มีแผนพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำ สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัด เชียงใหม่แจกฟรี	12 (10.0)	34 (28.3)	59 (49.2)	14 (11.7)	1 (0.8)	3.35 (ปานกลาง)	2
การโฆษณาในสื่อต่างๆ	9 (7.5)	26 (21.7)	76 (63.3)	9 (7.5)	0 (0.0)	3.29 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.32 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือ มีแผนพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.35) การโฆษณาในสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องเช้า (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 3.19)

All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการใช้บริการ	1 (0.8)	27 (22.5)	51 พ42.5)	36 (30.0)	5 (4.2)	2.86 (ปานกลาง)	9
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการใช้บริการ	2 (1.7)	41 (34.2)	43 (35.8)	23 (19.2)	11 (9.2)	3.00 (ปานกลาง)	8
พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	5 (4.2)	51 (42.5)	32 (26.7)	24 (20.0)	8 (6.7)	3.18 (ปานกลาง)	3
พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4 (3.3)	40 (33.3)	45 (37.5)	26 (21.7)	5 (4.2)	3.10 (ปานกลาง)	5
พนักงานมีความอ่อนน้อมสุภาพ ชี้แจงแจ่มใส	7 (5.8)	49 (40.8)	35 (29.2)	24 (20.0)	5 (4.2)	3.24 (ปานกลาง)	2
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม	6 (5.0)	38 (31.7)	44 (36.7)	21 (17.5)	11 (9.2)	3.06 (ปานกลาง)	6
พนักงานมีความรับผิดชอบ	3 (2.5)	37 (30.8)	47 (39.2)	29 (24.2)	4 (3.3)	3.05 (ปานกลาง)	7
พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	2 (1.7)	54 (45.0)	34 (28.3)	22 (18.3)	8 (6.7)	3.17 (ปานกลาง)	4
พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า	7 (5.8)	56 (46.7)	26 (21.7)	25 (20.8)	6 (5.0)	3.28 (ปานกลาง)	1
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	6 (5.0)	38 (31.7)	43 (35.8)	28 (23.3)	5 (4.2)	3.10 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.10 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.28) พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.24) พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.18) พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.17) พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.10) พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.06) พนักงานมีความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.05) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.0) และ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของ โรงแรมเพ็คดี ฟิวด์ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สะดวกรวดเร็วในการบริการ	1 (0.8)	55 (45.8)	58 (48.3)	2 (1.7)	4 (3.3)	3.39 (ปานกลาง)	1
มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก	7 (5.8)	38 (31.7)	68 (56.7)	5 (4.2)	2 (1.7)	3.36 (ปานกลาง)	2
มีกระบวนการบริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า	5 (4.2)	39 (32.5)	70 (58.3)	4 (3.3)	2 (1.7)	3.34 (ปานกลาง)	3
คิอัตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน	5 (4.2)	37 (30.8)	70 (58.3)	6 (5.0)	2 (1.7)	3.31 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.35 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ สะดวกรวดเร็วในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมาคือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีกระบวนการบริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.34) และคิอัตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของโรงแรมเพ็ดดี ฟิลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ป้ายชื่อของโรงแรม มองเห็นได้ชัดเจน	2 (1.7)	14 (11.7)	55 (45.8)	15 (12.5)	34 (28.3)	2.46 (น้อย)	12
ความสะอาดของบริเวณโรงแรม	6 (5.0)	15 (12.5)	82 (68.3)	15 (12.5)	2 (1.7)	3.07 (ปานกลาง)	4
บรรยากาศภายในห้องพัก	6 (5.0)	27 (22.5)	80 (66.7)	4 (3.3)	3 (2.5)	3.24 (ปานกลาง)	1
มีที่จอดรถเพียงพอ	2 (1.7)	17 (14.2)	72 (60.0)	23 (19.2)	6 (5.0)	2.88 (ปานกลาง)	7
ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้)	0 (0.0)	16 (13.3)	76 (63.3)	23 (19.2)	5 (4.2)	2.86 (ปานกลาง)	8
ทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ	0 (0.0)	24 (20.0)	58 (48.3)	24 (20.0)	14 (11.7)	2.77 (ปานกลาง)	10
เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการใช้ บริการที่ทันสมัย	0 (0.0)	13 (10.8)	73 (60.8)	24 (20.0)	10 (8.3)	2.74 (ปานกลาง)	11
ห้องน้ำสะอาด	3 (2.5)	20 (16.7)	81 (67.5)	13 (10.8)	3 (2.5)	3.06 (ปานกลาง)	5
ลักษณะการจัดห้องนอน	5 (4.2)	28 (23.3)	76 (63.3)	6 (5.0)	5 (4.2)	3.18 (ปานกลาง)	2
ชื่อเสียงของโรงแรม	1 (0.8)	20 (16.7)	81 (67.5)	9 (7.5)	9 (7.5)	2.96 (ปานกลาง)	6
การตกแต่งห้อง	3 (2.5)	13 (10.8)	71 (59.2)	20 (16.7)	13 (10.8)	2.78 (ปานกลาง)	9
ความสะอาดของห้องพัก	2 (1.7)	24 (20.0)	84 (70.0)	7 (5.8)	3 (2.5)	3.13 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.93 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) ในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ บรรยากาศภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.24) ลักษณะการจัดห้องนอน (ค่าเฉลี่ย 3.18) ความสะอาดของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.13) ความสะอาดของบริเวณโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.07) ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.06) ชื่อเสียงของโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.88) ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องสี่อบบี้) (ค่าเฉลี่ย 2.86) การตกแต่งห้อง (ค่าเฉลี่ย 2.78) ทิวทัศน์สวย หนังสือนิตยสาร หนังสือนิตยสาร หนังสือนิตยสาร (ค่าเฉลี่ย 2.77) เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.74)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk. Above the elephant is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The emblem is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการจัดจำหน่าย	3.48	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.35	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.32	ปานกลาง
ด้านราคา	3.22	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.10	ปานกลาง
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.09	ปานกลาง
ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.32) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.22) ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.10) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ต้องการเพิ่มเติม

บริการที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
บริการอินเทอร์เน็ต	89	74.2
บริการสปา	56	46.7
บริการห้องจัดเลี้ยงหรือห้องประชุม	11	9.2
บริการนำเที่ยว	19	15.8
บริการสระว่ายน้ำ	72	60.0
บริการร้านขายของฝาก ของที่ระลึก	18	15.0
บริการร้านเสริมความงาม เช่น สระผม แต่งหน้า ทำเล็บ	13	10.8
บริการรถรับส่งตามสถานที่ต่างๆ	16	13.3
คาราโอเกะ	33	27.5
ห้องสมุด	36	30.0
ห้องเล่นเกมส์ (โต๊ะพูล ,หมากรุก)	20	16.7
ร้านขายของ	29	24.2
ร้านขายยา	19	15.8
ห้องออกกำลังกาย	47	39.2
ยูบีซี	87	72.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบ จำนวน 120 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการบริการเพิ่มเติม 3 ลำดับแรก คือ บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 74.2 รองลงมาคือ ยูบีซี ร้อยละ 72.5 และ บริการสระว่ายน้ำ ร้อยละ 60.0

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการโรงแรมแพคเคจฟีลด์

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการโรงแรมแพคเคจฟีลด์

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทางเดินไม่สว่าง	20 (16.7)	59 (49.2)	26 (21.7)	6 (5.0)	9 (7.5)	3.63 (มาก)	1
ห้องมีกลิ่นอับ	0 (0.0)	39 (32.5)	57 (47.5)	14 (11.7)	10 (8.3)	3.04 (น้อย)	4
ห้องน้ำเสีย	4 (3.3)	31 (25.8)	60 (50.0)	14 (11.7)	11 (9.2)	3.03 (น้อย)	5
ห้องพักไม่สว่าง	7 (5.8)	38 (31.7)	53 (44.2)	12 (10.0)	10 (8.3)	3.17 (น้อย)	3
ห้องแคบ	21 (17.5)	66 (55.0)	7 (5.8)	26 (21.7)	0 (0.0)	2.68 (น้อย)	12
ห้องตกแต่งไม่ดี	2 (1.7)	29 (24.2)	52 (43.3)	12 (10.0)	25 (20.8)	2.76 (น้อย)	9
โทรศัพท์เสีย	9 (7.5)	14 (11.7)	43 (35.8)	29 (24.2)	25 (20.8)	2.61 (น้อย)	13
โทรทัศน์ไม่ชัด	21 (17.5)	24 (20.0)	32 (26.7)	21 (17.5)	22 (18.3)	3.01 (น้อย)	6
คิดเงินช้า	0 (0.0)	21 (17.5)	66 (55.0)	11 (9.2)	22 (18.3)	2.72 (น้อย)	11
น้ำไม่อุ่น	13 (10.8)	27 (22.5)	57 (47.5)	14 (11.7)	9 (7.5)	3.18 (น้อย)	2
น้ำร้อนเกินไป	3 (2.5)	26 (21.7)	52 (43.3)	16 (13.3)	23 (19.2)	2.75 (น้อย)	10
แอร์ไม่เย็น	6 (5.0)	22 (18.3)	57 (47.5)	8 (6.7)	27 (22.5)	2.77 (น้อย)	8

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ห้องไม่เก็บเสียง	2 (1.7)	20 (16.7)	70 (58.3)	12 (10.0)	16 (13.3)	2.83 (น้อย)	7
พนักงานไม่สุภาพ	7 (5.8)	12 (10.0)	49 (40.8)	24 (20.0)	28 (23.3)	2.55 (น้อย)	15
พนักงานบริการไม่ดี	4 (3.3)	14 (11.7)	50 (41.7)	19 (15.8)	33 (27.5)	2.48 (น้อยที่สุด)	17
อาหารเช้า	0 (0.0)	16 (13.3)	51 (42.5)	29 (24.2)	24 (20.0)	2.49 (น้อยที่สุด)	16
อาหารไม่อร่อย	0 (0.0)	19 (15.8)	54 (45.0)	24 (20.0)	23 (19.2)	2.58 (น้อย)	14
ค่าเฉลี่ยรวม						2.84 (น้อย)	

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.84) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ทางเดินไม่สว่าง (ค่าเฉลี่ย 3.63) และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับ คือ น้ำไม่อุ่น (ค่าเฉลี่ย 3.18) ห้องพักไม่สว่าง (ค่าเฉลี่ย 3.17) ห้องมีกลิ่นอับ (ค่าเฉลี่ย 3.04) ห้องน้ำเสีย (ค่าเฉลี่ย 3.03) โทรศัพท์ไม่ชัด (ค่าเฉลี่ย 3.01) ห้องไม่เก็บเสียง (ค่าเฉลี่ย 2.83) แอร์ไม่เย็น (ค่าเฉลี่ย 2.77) ห้องตกแต่งไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.76) น้ำร้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.75) คัดเงินช้า (ค่าเฉลี่ย 2.72) ห้องแคบ (ค่าเฉลี่ย 2.68) โทรศัพท์เสีย (ค่าเฉลี่ย 2.61) อาหารไม่อร่อย (ค่าเฉลี่ย 2.58) พนักงานไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.55) และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ อาหารเช้า (ค่าเฉลี่ย 2.49) และ พนักงานบริการไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.48)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ จำกัดตามเขต อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ จำกัดตามเขต

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ จำกัดตามเขต

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	เขต		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการทำงาน การใช้บริการที่ได้มาตรฐาน	3.25 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์	3.23 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริการรับจองตั๋วโดยสารให้ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	3.26 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
บริการรถรับ-ส่งจากสถานี ขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	3.28 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
บริการให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าที่สอบถาม	3.25 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	2.37 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.43 (น้อย)
เคเบิลทีวี	2.09 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
บริการรับ-ส่งโทรสาร (FAX)	2.54 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
มีบริการ ชัก อพ รีค	3.09 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
บริการห้องอาหาร	3.19 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
สิ่งอำนวยความสะดวกใน ห้องพัก	3.16 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องพัก	3.30 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องน้ำ	3.19 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
เครื่องปรับอากาศ	3.11 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ระบบทำน้ำอุ่น	3.02 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ระบบรักษาความปลอดภัย	3.28 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย
และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
อยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ
บริการห้องอาหาร มากกว่าด้านอื่น

All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าห้องพัก	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ราคาค่าอาหาร	3.14 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
มีใบเสร็จรับเงินบอกอัตราค่าห้องพักชัดเจน	3.18 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	3.33 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
อัตราค่าบริการรับส่งตามสถานที่ต่างๆ	3.11 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ราคาคงที่แน่นอน	3.07 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ราคาเตียงเสริม	3.04 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ และบริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัด
จำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สะดวกในการเดินทางมาพัก	3.49 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)
ใกล้แหล่งชุมชน	3.42 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)
ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	3.30 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ	3.21 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	3.18 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
สะดวกในการติดต่อสื่อสาร	3.44 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำ	3.65 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า	3.42 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก	3.44 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การโฆษณาในสื่อต่างๆ	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	2.81 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	2.82 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	3.04 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	2.95 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.04 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม	2.96 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรับผิดชอบ	2.88 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.04 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า	3.11 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	2.93 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.96 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานพุดจาสุภาพกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานพุดจาสุภาพกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ	3.40 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก	3.21 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
คิดอัตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน	3.16 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายชื่อของโรงแรม มองเห็นได้ชัดเจน	2.54 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.46 (น้อย)
ความสะอาดของบริเวณ โรงแรม	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
บรรยากาศภายในห้องพัก	3.12 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.88 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องสูบบุหรี่)	2.79 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ	2.88 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการใช้บริการที่ทันสมัย	2.84 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
ห้องน้ำสะอาด	3.05 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ลักษณะการจัดห้องนอน	3.18 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงของ โรงแรม	2.98 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
การตกแต่งห้อง	2.98 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของห้องพัก	3.09 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ลักษณะการจัดห้องนอน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจดี ฟีลด์ จำกัดตามอาชีพ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำกัดตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	อาชีพ							
	นักศึกษา	รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการทำงาน การให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	3.20 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริการรับจองห้องพัก ล่วงหน้าทางโทรศัพท์	3.20 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริการรับจองตั๋ว โดยสารให้ลูกค้าโดย ไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	2.90 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
บริการรถรับ-ส่งจาก สถานีขนส่ง สถานี รถไฟ สนามบิน	3.30 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ความปลอดภัยทรัพย์สิน ในห้องพัก	3.10 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
บริการให้ข้อมูลสถานที่ ท่องเที่ยวสำหรับลูกค้า ที่สอบถาม	3.20 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	2.70 (ปานกลาง)	2.14 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
เคเบิลทีวี	2.60 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.33 (น้อย)
บริการรับ-ส่งโทรสาร (FAX)	3.10 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	อาชีพ							
	นักศึกษา	รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการช้อปบริด	3.40 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
บริหารห้องอาหาร	3.30 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	3.30 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องพัก	3.20 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องน้ำ	3.10 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
เครื่องปรับอากาศ	3.30 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ระบบทำน้ำอุ่น	2.90 (ปานกลาง)	2.14 (น้อย)	2.33 (น้อย)	3.06 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ระบบรักษาความปลอดภัย	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบรักษาความปลอดภัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก และขนาดของห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ระบบการทำงานการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทและอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							
	นักศึกษา	รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าห้องพัก	3.30 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ	3.30 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ราคาค่าอาหาร	3.30 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
มีใบเสร็จรับเงินบอกรัตราค่าห้องพักชัดเจน	3.30 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
อัตราค่าบริการรับส่งตามสถานที่ต่างๆ	3.00 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ราคาคงที่แน่นอน	3.20 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ราคาเตียงเสริม	3.10 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา รัฐวิสาหกิจ เจ้าของธุรกิจ และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ และค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ อัตราค่าห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัด
จำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัด จำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)	อาชีพ							
	นักศึกษา	รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับ จ้างทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สะดวกในการเดินทางมาพัก	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.93 (มาก)	3.65 (มาก)
ใกล้แหล่งชุมชน	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.57 (มาก)	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)
ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	3.60 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.54 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ต่าง ๆ	3.70 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟสนามบิน	3.70 (มาก)	2.29 (น้อย)	2.94 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
สะดวกในการติดต่อ สื่อสาร	3.70 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ
นักศึกษา ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป เจ้าของธุรกิจ และ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจ
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
อยู่ในระดับมาก คือ ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน และ
สะดวกในการติดต่อสื่อสาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก และใกล้แหล่งชุมชน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก และ สะดวกในการติดต่อสื่อสาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน ระดับมาก คือ ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ใกล้แหล่งชุมชน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทและอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก และใกล้แหล่งชุมชน มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							
	นักศึกษา	รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำ	3.30 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า	3.10 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก	2.90 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี	3.50 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การโฆษณาในสื่อต่างๆ	3.40 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นอาชีพ เจ้าของธุรกิจ ที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ เจ้าของบริษัท และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักระยะยาว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักระยะยาว มีแผนพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี และการโฆษณาในสื่อต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักระยะยาว มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left, with a traditional Thai umbrella (parasol) above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ							
	นักศึกษา	รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับ จ้างทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวน เพียงพอในการใช้ บริการ	3.10 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการ ใช้บริการ	3.40 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.42 (น้อย)	2.93 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถให้ ข้อมูลแก่ลูกค้า	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
พนักงานมีความ กระตือรือร้น ที่จะให้บริการ	3.30 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
พนักงานมีความนอบ น้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.60 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	2.58 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรับผิดชอบ	3.30 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.79 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
พนักงานมีความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า	3.30 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
พนักงานพูดจาสุภาพ กับลูกค้า	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.79 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ							
	นักศึกษา	รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	2.73 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม และ พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานพุดจาสุภาพกับลูกค้า . มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ							
	นักศึกษา	รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก	3.40 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
คิ้ออัตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน	3.40 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และคิ้ออัตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน มากกว่าด้านอื่น

All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ และพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีกระบวนการใช้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และคิดอัตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบังคับด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ							
	นักศึกษา	รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายชื่อของโรงแรมมองเห็นได้ชัดเจน	2.70 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.69 (น้อย)	1.79 (น้อย)	2.93 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.46 (น้อย)
ความสะอาดของบริเวณโรงแรม	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
บรรยากาศภายในห้องพัก	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้)	2.70 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ	3.00 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.21 (น้อย)	2.90 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการใช้บริการที่ทันสมัย	3.10 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
ห้องน้ำสะอาด	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ลักษณะการจัดห้องนอน	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงของโรงแรม	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
การตกแต่งห้อง	2.60 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	3.08 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ							
	นักศึกษา	รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของห้องพัก	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก และชื่อเสียงของโรงแรม มากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางคือ ลักษณะการจัดห้องนอน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป และเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก และห้องน้ำสะอาด มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมเพ็ดดี ฟิลด์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการทำงาน การให้บริการที่ได้มาตรฐาน	3.24 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริการรับจองตั๋วเครื่องบินโดยลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	2.62 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)
บริการรถรับ-ส่งจากสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	3.14 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก	3.29 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.72 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
บริการให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าที่สอบถาม	3.29 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	2.67 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.77 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.43 (น้อย)
เคเบิลทีวี	2.71 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.23 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	1.47 (น้อยที่สุด)	2.28 (น้อย)	2.33 (น้อย)
บริการรับ-ส่งโทรสาร (FAX)	2.95 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการซักอบรีด	3.29 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)
บริการห้องอาหาร	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	3.24 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องพัก	3.29 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ขนาดของห้องน้ำ	3.24 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
เครื่องปรับอากาศ	3.24 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ระบบทำน้ำอุ่น	2.95 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)
ระบบรักษาความปลอดภัย	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปีจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทาง โทรศัพท์ และระบบรักษาความปลอดภัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางคือ ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ บริการห้องอาหาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขนาดของห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าที่สอบถาม มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท	Total
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าห้องพัก	3.05 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีอัตราค่าห้องพักให้เลือก ได้ตามความสะดวกที่ ต้องการ	3.10 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ราคาค่าอาหาร	3.14 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
มีใบเสร็จรับเงินบอก อัตราค่าห้องพักชัดเจน	3.33 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
บริการรับบัตรเครดิตใน การชำระเงิน	3.43 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
อัตราค่าบริการรับส่งตาม สถานที่ต่างๆ	2.90 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ราคาคงที่แน่นอน	3.10 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)
ราคาเตียงเสริม	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ อัตราค่าห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัด
จำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านทางการจัด จำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สะดวกในการเดินทาง มาพัก	3.57 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)
ใกล้แหล่งชุมชน	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)
ใกล้แหล่งซื้อปัจจัย	3.48 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ต่าง ๆ	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ใกล้สถานีขนส่ง สถานี รถไฟ สนามบิน	3.38 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
สะดวกในการติดต่อสื่อ สาร	3.52 (มาก)	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้
เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจ โดย
รวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000
บาท 20,001-30,000 บาท และ มากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก และใกล้แหล่งชุมชน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ สะดวกในการเดินทางมาพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ใกล้แหล่งชุมชน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ใกล้แหล่งชุมชน และใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน มากกว่าด้านอื่น

000ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลดอัตราค่าห้องพัก สำหรับแขกที่พักประจำ	3.14 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ไม่คิดค่าบริการเพิ่มใน กรณีคืนห้องช้า	2.90 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อ ใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อ เข้าพัก	2.76 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ และ นำสถานที่ท่องเที่ยวใน จังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
การโฆษณาในสื่อต่างๆ	3.29 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.10 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์และนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ คือ ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องเช่า และมีแผนพับสิ่งพิมพ์แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท 40,001-50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ และมีแผนพับสิ่งพิมพ์แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการใช้บริการ	3.05 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการใช้บริการ	3.29 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	3.38 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.33 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
พนักงานมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)	3.06 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรับผิดชอบ	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.38 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า	3.43 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.29 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สะดวกรวดเร็วในการใช้ บริการ	3.14 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
มีขั้นตอน เงื่อนไขในการ เข้าพักไม่ยุ่งยาก	3.19 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
มีกระบวนการใช้บริการที่ รวดเร็ว ไม่ล่าช้า	3.19 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
คิดอัตราค่าบริการถูกต้อง ครบถ้วน	3.19 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 น้อยกว่า 10,000 บาท 20,001-40,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึง
 พอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-
 20,000 บาท และ มากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มี
 ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก
 มีกระบวนการใช้บริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า และคิดอัตราค่าบริการ ถูกต้องครบถ้วน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายชื่อของโรงแรมมองเห็นได้ชัดเจน	2.62 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	2.13 (น้อย)	3.12 (ปานกลาง)	1.67 (น้อย)	2.46 (น้อย)
ความสะอาดของบริเวณโรงแรม	3.24 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
บรรยากาศภายในห้องพัก	3.38 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องดีออบบี้)	2.90 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ	2.90 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.13 (น้อย)	3.29 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการใช้บริการที่ทันสมัย	2.86 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.88 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
ห้องน้ำสะอาด	3.19 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ลักษณะการจัดห้องนอน	3.00 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงของโรงแรม	3.14 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
การตกแต่งห้อง	2.38 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)

ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของห้องพัก	3.10 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก ลักษณะการจัดห้องนอน และความสะอาดของห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก และห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ห้องน้ำสะอาด มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตกแต่งห้อง และความสะอาดของห้องพัก มากกว่าด้านอื่น