

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรู้จักโรงแรมสวนดอกแก้ว การเคยเข้าพักในโรงแรมสวนดอกแก้ว ระยะเวลาในการเข้าพักในโรงแรมสวนดอกแก้วต่อครั้ง โอกาสที่จะกลับมาพักที่โรงแรมสวนดอกแก้ว (ตารางที่ 1-10)

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 11-19)

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 20-27)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	120	60.00
หญิง	80	40.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00 และ
เป็นเพศหญิง ร้อยละ 40.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.00
21-30 ปี	73	36.50
31-40 ปี	52	26.00
41-50 ปี	43	26.50
51-60 ปี	13	6.50
มากกว่า 60 ปี	5	2.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 36.50 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 26.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 26.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 6.50 มีอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 2.50 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	97	48.50
สมรส	95	47.50
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	8	4.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด มากที่สุด ร้อยละ 48.50 รองลงมา คือ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 47.50 และมีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	12	6.00
มัธยมศึกษา	30	15.00
อาชีวศึกษา	29	14.50
ปริญญาตรี	111	55.50
ปริญญาโท	18	9.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.50 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 15.00 ระดับอาชีวศึกษา ร้อยละ 14.50 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 9.00 และระดับประถมศึกษา ร้อยละ 6.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	19	9.50
แม่บ้าน	7	3.50
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	47	23.50
รับจ้างทั่วไป	23	11.50
เจ้าของธุรกิจ	11	5.50
พนักงานบริษัท	93	46.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 46.50 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 23.50 อาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 11.50 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 9.50 เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 5.50 แม่บ้าน/พ่อบ้าน ร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	39	19.50
10,001-20,000 บาท	82	41.00
20,001-30,000 บาท	49	24.50
30,001-40,000 บาท	15	7.50
40,001-50,000 บาท	3	1.50
มากกว่า 50,000 บาท	12	6.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 24.50 มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 19.50 มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 7.50 มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 6.00 และมีรายได้เฉลี่ย 40,001-50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 1.50

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักโรงแรมสวนดอกแก้ว

การรู้จักโรงแรมสวนดอกแก้ว	จำนวน	ร้อยละ
การแนะนำจากบุคคล	159	79.50
สื่อโฆษณาทางวิทยุ	5	2.50
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	5	2.50
แผ่นพับ และสิ่งพิมพ์	15	7.50
ป้ายโฆษณา	22	11.00
เดินทางผ่าน	27	13.50
อื่น ๆ	19	9.50

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 200 ราย

อื่นๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต (14 ราย) หนังสือแนะนำของการท่องเที่ยว (5 ราย)

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมสวนดอกแก้วจากการแนะนำจากบุคคล ร้อยละ 79.50 รองลงมา คือ เดินทางผ่าน ร้อยละ 13.50 จากป้ายโฆษณา ร้อยละ 11.00 จากสื่ออื่น ๆ ร้อยละ 9.50 จากแผ่นพับ และสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 7.50 และจากสื่อโฆษณาทางวิทยุ และหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น จำนวนเท่า ๆ กัน ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้ว

การเคยเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้ว	จำนวน	ร้อยละ
เคย	124	62.00
ไม่เคย	76	38.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้วมาก่อน ร้อยละ 62.00 และไม่เคย ร้อยละ 38.00

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้ง

ระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 วัน	61	30.50
2-3 วัน	96	48.00
4-5 วัน	3	1.50
6-7 วัน	2	1.00
มากกว่า 1 สัปดาห์	38	19.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้ว 2-3 วันต่อครั้ง ร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ เข้าพัก 1 วันต่อครั้ง ร้อยละ 30.50 เข้าพักมากกว่า 1 สัปดาห์ต่อครั้ง ร้อยละ 19.00 เข้าพัก 4-5 วันต่อครั้ง ร้อยละ 1.50 และเข้าพัก 6-7 วันต่อครั้ง ร้อยละ 1.00

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการกลับมาพักที่โรงแรมสวนดอกแก้ว

การกลับมาพักที่โรงแรมสวนดอกแก้ว	จำนวน	ร้อยละ
มา	200	100
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ จะกลับมาพักที่โรงแรมสวนดอกแก้วถ้ามีโอกาส ร้อยละ 100

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ห้องพักสะอาด	60 (30.00)	82 (41.00)	56 (28.00)	0 (0.00)	2 (1.00)	3.99 (มาก)
ห้องพักตกแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย	34 (17.00)	107 (53.50)	52 (26.00)	7 (3.50)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
ห้องพักมีไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอ	35 (17.50)	71 (35.50)	74 (37.00)	20 (10.00)	0 (0.00)	3.61 (มาก)
ขนาดของห้องพักและขนาดของเตียงนอนเหมาะสม	47 (23.50)	92 (46.00)	55 (27.50)	6 (3.00)	0 (0.00)	3.90 (มาก)
เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก	26 (13.00)	101 (50.50)	54 (27.00)	14 (7.00)	5 (2.50)	3.65 (มาก)
การทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุดหนุนเหมาะสม	19 (9.50)	78 (39.00)	78 (39.00)	19 (9.50)	6 (3.00)	3.43 (ปานกลาง)
ระบบน้ำและเครื่องทำน้ำอุ่น	31 (15.50)	74 (37.00)	69 (34.50)	11 (5.50)	15 (7.50)	3.48 (ปานกลาง)
อุปกรณ์ในห้องน้ำสภาพใช้งานได้ดี	22 (11.00)	70 (35.00)	82 (41.00)	13 (6.50)	13 (6.50)	3.38 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.66 (มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในแต่ละปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ ขนาดของห้องพักและขนาดของเตียงนอนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90) ห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.84) เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และห้องพักมีไฟฟ้าและแสง

สว่าง เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.61) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ระบบน้ำและเครื่องทำน้ำอุ่น (ค่าเฉลี่ย 3.48) การทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43) และอุปกรณ์ในห้องน้ำสภาพใช้งานได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
อัตราค่าห้องพักเหมาะสม	57 (28.50)	102 (51.00)	41 (20.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08 (มาก)
มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตาม ความสะดวกที่ต้องการ	47 (23.50)	107 (53.50)	38 (19.00)	8 (4.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
ราคาค่าอาหารสมเหตุ สมผล	15 (7.50)	89 (44.50)	94 (47.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	3.59 (มาก)
มีใบเสร็จรับเงินบอกอัตราค่า ห้องพักชัดเจน	54 (27.00)	98 (49.00)	45 (22.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	4.02 (มาก)
บริการรับบัตรเครดิตในการชำระ เงิน	57 (28.50)	87 (43.50)	53 (26.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.93 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ในแต่ละปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ อัตราค่าห้องพักเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ มีใบเสร็จรับเงินบอกอัตราค่าห้องพักชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.02) บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ราคาอาหารสมเหตุสมผล (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีป้ายบอกทางเข้า-ออกโรงแรมให้เห็นชัดเจน	23 (11.50)	57 (28.50)	104 (52.00)	11 (5.50)	5 (2.50)	3.41 (ปานกลาง)
สะดวกในการเดินทางมาพัก	12 (6.00)	104 (52.00)	70 (35.00)	14 (7.00)	0 (0.00)	3.57 (มาก)
ใกล้แหล่งชุมชน	18 (9.00)	106 (53.00)	67 (33.50)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.67 (มาก)
ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	0 (0.00)	86 (43.00)	92 (46.00)	19 (9.50)	3 (1.50)	3.31 (ปานกลาง)
ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	16 (8.00)	81 (40.50)	90 (45.00)	10 (5.00)	3 (1.50)	3.49 (ปานกลาง)
ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	14 (7.00)	69 (34.50)	90 (45.00)	21 (10.50)	6 (3.00)	3.32 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.46 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ในแต่ละปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.67) สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 3.57) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีป้ายบอกทางเข้า-ออกโรงแรมให้เห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.41) ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.32) และใกล้แหล่งช้อปปิ้ง (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีบริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์	63 (31.50)	96 (48.00)	33 (16.50)	8 (4.00)	0 (0.00)	4.07 (มาก)
ลดอัตราค่าห้องพักเมื่อพักนาน	51 (25.50)	88 (44.00)	55 (27.50)	6 (3.00)	0 (0.00)	3.92 (มาก)
ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า	37 (18.50)	107 (53.50)	53 (26.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
มีของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ	12 (6.00)	89 (44.50)	73 (36.50)	20 (10.00)	6 (3.00)	3.41 (ปานกลาง)
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก	31 (15.50)	72 (36.00)	69 (34.50)	15 (7.50)	13 (6.50)	3.47 (ปานกลาง)
มีบริการอาหารเช้าฟรี	34 (17.00)	74 (37.00)	72 (36.00)	15 (7.50)	5 (2.50)	3.59 (มาก)
มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ แจกฟรี	30 (15.00)	94 (47.00)	67 (33.50)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.73 (มาก)
มีบริการรับจองตั๋วโดยสารให้ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	41 (20.50)	77 (38.50)	74 (37.00)	8 (4.00)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
มีบริการรถรับ-ส่งจากสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	53 (26.50)	63 (31.50)	63 (31.50)	18 (9.00)	3 (1.50)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.73 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ในแต่ละปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีบริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ลดอัตราค่าห้องพักเมื่อพักนาน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ไม่คิด

ค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องเช่า (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีบริการรับจองตั๋วโดยสารให้ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีแผนพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ แจกฟรี และมีบริการรถรับ-ส่งจากสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.73) เท่ากัน และมีบริการอาหารเชาฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.59) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีของขวัญแจกใน เทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.41)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	28 (14.00)	96 (48.00)	67 (33.50)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.72 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	18 (9.00)	115 (57.50)	58 (29.00)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.71 (มาก)
พนักงานสามารถตอบข้อ ซักถามข้อสงสัย เกี่ยวกับโรงแรมให้แก่ลูกค้าได้	31 (15.50)	88 (44.00)	72 (36.00)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.71 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	31 (15.50)	100 (50.00)	54 (27.00)	15 (7.50)	0 (0.00)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	65 (32.50)	76 (38.00)	55 (27.50)	4 (2.00)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม	63 (31.50)	85 (42.50)	52 (26.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบ	40 (20.00)	94 (47.00)	66 (33.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.87 (มาก)
พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	44 (22.00)	68 (34.00)	83 (41.50)	5 (2.50)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ในแต่ละปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.01) พนักงานมีความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และพนักงานสามารถตอบข้อซักถาม ข้อสงสัยเกี่ยวกับโรงแรมให้แก่ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.71) เท่ากัน

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ป้ายชื่อของโรงแรมสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน	23 (11.50)	51 (25.50)	96 (48.00)	28 (14.00)	2 (1.00)	3.33 (ปานกลาง)
บริเวณโรงแรมสะอาด เป็น ระเบียบ	35 (17.50)	66 (33.00)	82 (41.00)	17 (8.50)	0 (0.00)	3.60 (มาก)
อากาศถ่ายเทสะดวก	38 (19.00)	90 (45.00)	61 (30.50)	11 (5.50)	0 (0.00)	3.78 (มาก)
ที่จอดรถเพียงพอ	21 (10.50)	69 (34.50)	75 (37.50)	24 (12.00)	11 (5.50)	3.33 (ปานกลาง)
ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องลิโอบบี้)	5 (2.50)	88 (44.00)	84 (42.00)	23 (11.50)	0 (0.00)	3.38 (ปานกลาง)
ทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ	16 (8.00)	84 (42.00)	91 (45.50)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.54 (มาก)
เคเบิลทีวี	26 (13.00)	88 (44.00)	77 (38.50)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.66 (มาก)
บริการรับ-ส่งโทรสาร (FAX)	19 (9.50)	86 (43.00)	90 (45.00)	5 (2.50)	0 (0.00)	3.60 (มาก)
ร้านอาหารภายในโรงแรม	26 (13.00)	77 (38.50)	89 (44.50)	8 (4.00)	0 (0.00)	3.61 (มาก)
บริการ ซัก อบ รีด	24 (12.00)	86 (43.00)	79 (39.50)	11 (5.50)	0 (0.00)	3.62 (มาก)
การจัดบริเวณสวนด้านหน้า โรงแรม	6 (3.00)	59 (29.50)	114 (57.00)	21 (10.50)	0 (0.00)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.51 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ในแต่ละปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ อากาศถ่ายเทสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.78) เคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 3.66) บริการซัก อบ รีด (ค่าเฉลี่ย 3.62) ร้านอาหารภายในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.61) บริเวณโรงแรมสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้) (ค่าเฉลี่ย 3.38) ป้ายชื่อของโรงแรมสวยงามมองเห็นได้ ชัดเจน และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.33) เท่ากัน การจัดบริเวณสวนด้านหน้าโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก	49 (24.50)	102 (51.00)	43 (21.50)	6 (3.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
กระบวนการให้บริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า	59 (29.50)	99 (49.50)	42 (21.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)
เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	18 (9.00)	87 (43.50)	83 (41.50)	10 (5.00)	2 (1.0)	3.55 (มาก)
ระบบการทำงาน การให้บริการที่ได้มาตรฐาน	21 (10.50)	93 (46.50)	78 (39.00)	8 (4.00)	0 (0.00)	3.64 (มาก)
ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก	25 (12.50)	99 (49.50)	67 (33.50)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.70 (มาก)
ความปลอดภัยของรถที่จอดไว้	34 (17.00)	98 (49.00)	61 (30.50)	5 (2.50)	2 (1.00)	3.79 (มาก)
กระบวนการคิดเงินรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	29 (14.50)	120 (60.00)	49 (24.50)	2 (1.00)	0 (0.00)	3.88 (มาก)
พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.)	28 (14.00)	94 (47.00)	70 (35.00)	8 (4.00)	0 (0.00)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.79 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในแต่ละปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) กระบวนการคิดเงินรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ความปลอดภัยของรถที่จอดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) (ค่าเฉลี่ย 3.71) ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ระบบการทำงาน การให้บริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการของของโรงแรมสวนดอกแก้ว จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านราคา	3.93	มาก
ด้านบุคคล	3.82	มาก
ด้านกระบวนการ	3.79	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.73	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.66	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.51	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ
ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านการ
ส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ด้านการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการบริการเพิ่มเติม

ความต้องการบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
บริการอินเทอร์เน็ต	142	71.00
บริการสปา	79	39.50
บริการห้องจัดเลี้ยงหรือห้องประชุม	25	12.50
บริการนำเที่ยว	70	35.00
บริการสระว่ายน้ำ	96	48.00
บริการร้านอาหารของฝากของที่ระลึก	65	32.50
บริการร้านเสริมความงาม เช่น สระผม แต่งหน้า ทำเล็บ	92	46.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 200 ราย

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการบริการเพิ่มเติมจากโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ คือ บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 71.00 รองลงมาได้แก่ บริการสระว่ายน้ำ ร้อยละ 48.00 บริการร้านเสริมความงาม เช่น สระผม แต่งหน้า ทำเล็บ ร้อยละ 46.00 บริการสปา ร้อยละ 39.50 บริการร้านอาหารของฝากของที่ระลึก ร้อยละ 32.50 บริการห้องจัดเลี้ยงหรือห้องประชุม ร้อยละ 12.50

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ						
	นักศึกษา	แม่บ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องพักสะอาด	3.84 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	3.96 (มาก)	3.64 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)
ห้องพักตกแต่งสวยงาม เป็น ระเบียบ เรียบร้อย	3.42 (ปานกลาง)	4.57 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	3.74 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)
ห้องพักมีไฟฟ้าและแสงสว่าง เพียงพอ	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	2.96 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)
ขนาดของห้องพักและขนาด ของเตียงนอนเหมาะสม	3.95 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	3.70 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)	3.90 (มาก)
เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก	3.68 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	3.43 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)
การทำงานของ เครื่องปรับอากาศในห้องพัก เสียงไม่ รบกวน อุ่นหภูมิ เหมาะสม	3.95 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	3.13 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ระบบน้ำและเครื่องทำน้ำอุ่น	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
อุปกรณ์ในห้องน้ำสภาพใช้ งานได้ดี	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	4.36 (มาก)	3.65 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยแทบทั้งหมดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ห้องพักสะอาด ห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย ขนาดของห้องพักและขนาดของเตียงนอนเหมาะสม เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และการทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก การทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม ระบบน้ำและเครื่องทำน้ำอุ่น และอุปกรณ์ในห้องน้ำสภาพใช้งานได้ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ห้องพักสะอาด และห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ห้องพักสะอาด ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน การทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม และอุปกรณ์ในห้องน้ำสภาพใช้งานได้ดี ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ						
	นักศึกษา	แม่บ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าห้องพักเหมาะสม	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	3.91 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)
มีอัตราค่าห้องพักให้เลือก ได้ตามความสะดวกที่ ต้องการ	3.79 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)
ราคาค่าอาหารสมเหตุ สมผล	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
มีใบเสร็จรับเงินบอกอัตรา ค่าห้องพักชัดเจน	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)
บริการรับบัตรเครดิตใน การชำระเงิน	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)	3.91 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	4.08 (มาก)	3.90 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อันดับแรก คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อันดับแรก คือ อัตราค่าห้องพักเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อันดับแรก คือ มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ราคาอาหารสมเหตุสมผล ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ						
	นักศึกษา	แม่บ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีป้ายบอกทางเข้า-ออก โรงแรมให้เห็นชัดเจน	3.26 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
สะดวกในการเดินทาง มาพัก	3.16 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)
ใกล้แหล่งชุมชน	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)
ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	2.89 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ต่างๆ	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ใกล้สถานีขนส่ง สถานี รถไฟ สนามบิน	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59 (มาก)	4.00 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีป้ายบอกทางเข้า-ออก โรงแรมให้เห็นชัดเจน สะดวกในการเดินทางมาพัก และใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ใกล้แหล่งชุมชน ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป และเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจทุกปัจจัย
ย่อยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุก
ปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีป้ายบอกทางเข้า-ออกโรงแรมให้เห็นชัดเจน
ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง และใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน ที่มีความพึงพอใจในระดับ
ปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อาชีพ						
	นักศึกษา	แม่บ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการรับจองห้องพัก ล่วงหน้าทางโทรศัพท์	3.53 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.28 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	4.24 (มาก)	4.07 (มาก)
ลดอัตราค่าห้องพักเมื่อพัก นาน	3.58 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)	4.18 (มาก)	3.92 (มาก)
ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณี คืนห้องช้า	3.47 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.57 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.89 (มาก)
มีของขวัญแจกในเทศกาล ต่างๆ	3.84 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้ เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก	3.84 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีบริการอาหารเช้าฟรี	3.58 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)
มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำ สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัด เชียงใหม่ แจกฟรี	3.84 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.57 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)
มีบริการรับจองตั๋วโดยสาร ให้ถูกค่าโดยไม่วางใจจ่าย	3.95 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)
มีบริการรถรับ-ส่งจากสถานี ขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน โดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย	3.68 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.57 (มาก)	3.82 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องเช่า ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก และมีบริการรับจองตั๋วโดยสารให้ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ และพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ						
	นักศึกษา	แม่บ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการ	3.53 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	3.84 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานสามารถตอบข้อ ซักถาม ข้อสงสัย เกี่ยวกับ โรงแรมให้แก่ลูกค้าได้	3.53 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานมีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.53 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	3.79 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบ	3.79 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	4.01 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานมีความเข้าใจความ ต้องการของลูกค้า	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีความนอบน้อมสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม และพนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีความนอบน้อมสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	อาชีพ						
	นักศึกษา	แม่บ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายชื่อของโรงแรม สวยงาม มองเห็นได้ ชัดเจน	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริเวณโรงแรมสะอาด เป็นระเบียบ	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)
อากาศถ่ายเทสะดวก	3.21 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.78 (มาก)
ที่จอดรถเพียงพอ	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องสี่อบบี้)	3.84 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ	3.95 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)
เคเบิลทีวี	3.95 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)
บริการรับ-ส่งโทรสาร (FAX)	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.91 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)
ร้านอาหารภายในโรงแรม	3.16 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)
บริการ ซัก อบ รีด	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)
การจัดบริเวณสวน ด้านหน้าโรงแรม	3.16 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้) ที่วี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไร่บริการ และ เเคเบิลทีวี ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ป้ายชื่อของโรงแรมสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน ที่จอดรถเพียงพอ ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้) ที่วี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไร่บริการ และการจัดบริเวณสวนด้านหน้าโรงแรม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านบริเวณ โรงแรมสะอาดเป็นระเบียบ ที่จอดรถเพียงพอ ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้) และการจัดบริเวณสวนด้านหน้าโรงแรม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านที่จอดรถเพียงพอ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ป้ายชื่อของโรงแรมสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน ที่จอดรถเพียงพอ ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้) และการจัดบริเวณสวนด้านหน้าโรงแรม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ	อาชีพ						
	นักศึกษา	แม่บ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอน เงื่อนไขในการ เข้าพักไม่ยุ่งยาก	3.79 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)	3.65 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)
กระบวนการให้บริการที่ รวดเร็ว ไม่ล่าช้า	4.32 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.30 (มาก)	3.83 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)
เครื่องมือ และอุปกรณ์ใน การให้บริการที่ทันสมัย	3.68 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ระบบการทำงาน การ ให้บริการที่ได้มาตรฐาน	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)
ความปลอดภัยทรัพย์สิน ในห้องพัก	3.68 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)
ความปลอดภัยของรถที่ จอดไว้	3.84 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)
กระบวนการคิดเงิน รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	3.84 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานรักษาความ ปลอดภัย (รปภ.)	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา มีความ
พึงพอใจต่อยังน้อยเกือบทั้งหมดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ระบบการทำงานการ
ให้บริการที่ได้มาตรฐาน และพนักงานรักษาความปลอดภัย(รปภ.) ที่มีความพึงพอใจในระดับ
ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง
 ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยใน
 ระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับ
 ปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก กระบวนการให้บริการที่
 รวดเร็วไม่ล่าช้า และพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับ
 ปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยของรถที่จอดไว้ กระบวนการคิดเงินรวดเร็ว
 ไม่ยุ่งยาก และพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยใน
 ระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการทันสมัย ที่มีความพึง
 พอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม
อาชีพ

ปัจจัย	อาชีพ					
	นักศึกษา	แม่บ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงาน บริษัท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.82 (มาก)	4.36 (มาก)	3.65 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
ด้านราคา	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	4.08 (มาก)	3.90 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	3.59 (มาก)	4.00 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.70 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)
ด้านบุคคล	3.61 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.94 (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.74 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา แม่บ้าน มีความพึงพอใจ
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไป และพนักงาน
บริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ
มาก คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด