

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้า จำนวน 200 ราย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด มีสถานภาพโสด มากที่สุด จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมสวนดอกแก้วจากการแนะนำจากบุคคล และส่วนใหญ่เคยเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้วมาก่อน โดยเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้ว 2-3 วันต่อครั้ง และจะกลับมาพักที่โรงแรม สวนดอกแก้วถ้ามีโอกาส

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว

เชียงใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องพักสะอาด รองลงมาคือ ขนาดของห้องพักและขนาดของเตียงนอนเหมาะสม และห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราค่าห้องพักเหมาะสม รองลงมาคือ มีใบเสร็จรับเงินบอกอัตราค่าห้องพักชัดเจน และบริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ใกล้เคียงแหล่งชุมชน สะดวกในการเดินทางมาพัก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีบริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ลดอัตราค่าห้องพักเมื่อพักนาน และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม รองลงมาคือ พนักงานมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานมีความรับผิดชอบ พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก รองลงมาคือ มีเคเบิลทีวี และมีบริการซัก อบ รีด

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า รองลงมาคือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และกระบวนการคิดเงินรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

ด้านบริการที่ต้องการเพิ่มเติมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการบริการเพิ่มเติมจากโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ อันดับแรก คือ บริการอินเตอร์ รองลงมาได้แก่ บริการสระว่ายน้ำ และบริการร้านเสริมความงาม เช่น สระผม แต่งหน้า ทำเล็บ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอก แก้ว เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา  
แม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ  
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพรับจ้างทั่วไป และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ย่อยแทบทั้งหมดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย  
ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยใน  
ระดับมากที่สุด คือ ห้องพักสะอาด ห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย ขนาดของ  
ห้องพักและขนาดของเตียงนอนเหมาะสม เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และการทำงานของ  
เครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือมีความ  
พึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย  
เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก การทำงาน  
ของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม ระบบน้ำและเครื่องทำน้ำอุ่น  
และอุปกรณ์ในห้องน้ำสภาพใช้งานได้ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัย  
ย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน ห้องพักสะอาด และห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ  
เรียบร้อย ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัย  
ย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน ห้องพักสะอาด ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุก  
ปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นด้าน การทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน  
อุณหภูมิเหมาะสม และอุปกรณ์ในห้องน้ำสภาพใช้งานได้ดี ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อันดับแรก คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อันดับแรก คือ อัตราค่าห้องพักเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อันดับแรก คือ มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นด้าน ราคาอาหารสมเหตุสมผล ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีป้ายบอกทางเข้า-ออกโรงแรมให้เห็นชัดเจน สะดวกในการเดินทางมาพัก และใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ใกล้แหล่งชุมชน ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป และเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นด้าน มีป้ายบอกทางเข้า-ออกโรงแรมให้เห็นชัดเจน ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง และใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องเช่า ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก และมีบริการรับจองตั๋วโดยสารให้ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ และพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีความนอบน้อมสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม และพนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีความนอบน้อมสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับ  
มาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น  
นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมี  
ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้) ทิวทัศน์อาคาร หนังสือพิมพ์ไว้บริการ และเคเบิลทีวี ที่มีความ  
พึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับ  
ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัย  
ย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ป้ายชื่อของโรงแรมสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน มีที่จอดรถ  
เพียงพอ มีห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้) มีทีวีนิตยสาร หนังสือพิมพ์ไว้บริการ และการ  
จัดบริเวณสวนด้านหน้าโรงแรม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับ  
มาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน บริเวณโรงแรมสะอาดเป็นระเบียบ มีที่จอดรถเพียงพอ มีห้องพักรับ  
รองลูกค้า (ห้องล็อบบี้) และการจัดบริเวณสวนด้านหน้าโรงแรม ที่มีความพึงพอใจในระดับ  
ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับ  
ปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีที่จอดรถเพียงพอ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยใน  
ระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ป้ายชื่อของโรงแรมสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน มีที่จอดรถ  
เพียงพอ มีห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้) และการจัดบริเวณสวนด้านหน้าโรงแรม ที่ม  
ีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษามีความพึงพอใจต่อ  
ปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีระบบการทำงานการให้บริการที่ได้  
มาตรฐาน และมีพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับ  
ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยใน  
ระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า และมีพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีความปลอดภัยของรถที่จอดไว้ กระบวนการคิดเงินรวดเร็วไม่ยุ่งยาก และมีพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการทันสมัย ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ นำมาอภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการของ Philip Kotler อังในอดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรก คือ ความสะอาดของห้องพัก ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของโสภภาพรรณ กาสมสัน(2538) ที่ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาวของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง มีห้องพักที่สะอาด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สินีนาถ ตันตราพล (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษา โรงแรม ธาริน พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับแรก ในเรื่อง ความสะอาดของห้องพักเหมือนกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของราณี อมรินทร์รัตน์(2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง ความงดงามของโรงแรมและความสะอาดของโรงแรม แต่ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัย

การตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งไปมาสะดวก ความปลอดภัย พนักงานบริการดี สถานที่จอดรถ

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรก ได้แก่ อัตราค่าห้องพักเหมาะสม ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของจารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ราคาห้องพัก และสอดคล้องกับการศึกษาของกฤษฎีกา กาญจนกิตติ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญอันดับแรก ในเรื่องอัตราค่าห้องพัก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ที่ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งทราบเรื่องราคาห้องพักรวมอาหารเช้าเป็นอันดับหนึ่ง และผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ(2545) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ราคาห้องพัก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวมในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ใกล้เคียงแหล่งชุมชน สะดวกในการเดินทางมาพัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของโสภภาพรรณ กาศมสัน(2538)ที่ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาวของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการ คือ เดินทางไปมาสะดวก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ได้แก่ โรงแรมมีสำนักงานขายหรือมีตัวแทนทั้งภายในภายนอกโรงแรม ติดต่อดีสะดวก นอกจากนั้นยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ชื่อเสียงของโรงแรม การเปิดให้บริการมานาน และการมีป้ายชื่อโรงแรมแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม



ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรก คือ มีบริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของสินินาด ตันตราพล(2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาโรงแรมธาริน โดยผลการศึกษาในส่วนของความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศไม่มีความพึงพอใจการสำรองห้องพักเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ได้แก่ การลดราคาห้องพัก การลดราคาอาหารและเครื่องดื่ม และการลดราคาค่าบริการอื่นๆ และผลการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลงษา (2542) ที่ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยวเป็นอันดับแรกนอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญการให้ส่วนลดที่พักกรณีพิเศษและการโฆษณาทางโทรทัศน์

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรก คือพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลงษา(2542) ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษานักท่องเที่ยวมีความต้องการ อันดับแรก คือพนักงานที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของราณี อมรินทร์รัตน์ (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องพนักงานมี ความสุภาพ อ่อนโยน มีความสะอาด และบุคลิกภาพ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และให้ความสนใจต่อผู้เข้าพักในโรงแรมเป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรก คือ อากาศถ่ายเทสะดวก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ที่ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ท่าเลที่ตั้งของที่พักตากอากาศ นักท่องเที่ยวต้องการที่พักตากอากาศที่ตั้งอยู่ติดแม่น้ำเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ อยู่ติดภูเขา และอยู่ใกล้ตัวเมือง และรูปแบบของที่พักตากอากาศ นักท่องเที่ยวต้องการความสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ การตกแต่งห้องพัก การตกแต่งสวนและบริเวณที่พักตากอากาศและลักษณะของอาคารที่พัก และผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับแรก คือ โทรทัศน์ นอกจากนั้นยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของราณี อมรินทร์รัตน์ (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง บรรยากาศ ความงดงามของโรงแรม ความสะดวกของโรงแรม

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และในปัจจัยย่อยไม่มีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรก ได้แก่ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมด้านการบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ทีวี ตู้เย็น และความปลอดภัยภายในห้องพัก และสอดคล้องกับการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยด้านบริการที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอันดับแรกคือ ความสามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักโรงแรมสวนดอกแก้วจากสื่อโฆษณาทางวิทยุและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นน้อยที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมาเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้ว

มาก่อนถึงร้อยละ 38.0 และระยะเวลาที่พัก 2-3 วันมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาพักที่โรงแรมสวนดอกแก้วในครั้งต่อไปถึงร้อยละ 100

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย มีข้อค้นพบดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน อุปกรณ์ในห้องน้ำสภาพใช้งานได้ดี และการทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวนอุณหภูมิเหมาะสม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากในทุกปัจจัยย่อย โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยอันดับสุดท้าย คือ ราคาค่าอาหารสมเหตุสมผล

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ มีป้ายบอกทางเข้า-ออกโรงแรมให้เห็นชัดเจน ใกล้เคียงแหล่งช้อปปิ้ง ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก มีของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และพนักงานสามารถตอบข้อซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับโรงแรมให้แก่ลูกค้าได้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากในทุกปัจจัยย่อย โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยอันดับสุดท้าย คือ ความสะอาดของห้องน้ำ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ มีห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้) ป้ายชื่อของโรงแรมสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน และมีที่จอดรถเพียงพอ การจัดบริเวณสวนด้านหน้าโรงแรม

สำหรับด้านความต้องการบริการเพิ่มเติม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มเติมในเรื่อง บริการอินเทอร์เน็ต รองลงมา บริการสระว่ายน้ำ และบริการร้านเสริมความงาม เช่น สระผม แต่งหน้า ทำเล็บ

และจากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้วเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด อันดับแรกและมีความพึงพอใจต่ำสุด และจำแนกตามอาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละปัจจัย มีข้อค้นพบ ดังแสดงในตารางที่ 28 – 29

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดของลูกค้า

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจสูงสุด		ระดับความพึงพอใจต่ำสุด	
	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ห้องพักสะอาด	3.99 (มาก)	อุปกรณ์ในห้องน้ำสภาพใช้งานได้ดี	3.38 (ปานกลาง)
ด้านราคา	อัตราค่าห้องพักเหมาะสม	4.08 (มาก)	ราคาค่าอาหารสมเหตุสมผล	3.59 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ใกล้แหล่งชุมชน	3.67 (มาก)	ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	3.31 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีบริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์	4.07 (มาก)	มีของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ	3.41 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม	4.06 (มาก)	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และพนักงานสามารถตอบข้อซักถาม ข้อสงสัยเกี่ยวกับ โรงแรมให้แก่ลูกค้าได้	3.71 (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.78 (มาก)	การจัดบริเวณสวนด้านหน้าโรงแรม	3.25 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า	4.09 (มาก)	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	3.55 (มาก)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการแต่ละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	นักศึกษา	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท
ด้านผลิตภัณฑ์	อุปกรณ์ในห้องน้ำ สภาพใช้งานได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) (มาก)	-ห้องพักสะอาด -ห้องพักตกแต่ง สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย -ขนาดของห้องพัก และขนาดของเตียง นอนเหมาะสม -เฟอร์นิเจอร์ภายใน ห้องพัก -การทำงานของ เครื่องปรับอากาศใน ห้องพักเสียงไม่ รบกวน อุดหนุนมี เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.57) (มาก)	ห้องพักตกแต่ง สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.26) (มาก)	ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.96) (มาก)	ห้องพักสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.64) (มาก)	ขนาดของห้องพัก และขนาดของเตียง นอนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15) (มาก)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการแต่ละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัย	นักศึกษา	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท
ด้านราคา	บริการรับบัตรเครดิต ในการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.05) (มาก)	-อัตราค่าห้องพัก เหมาะสม -ราคาค่าอาหาร สมเหตุสมผล -มีใบเสร็จรับเงินบอก อัตราค่าห้องพัก ชัดเจน -บริการรับบัตรเครดิต ในการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) (มาก)	อัตราค่าห้องพัก เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) (มาก)	มีอัตราค่าห้องพักให้ เลือกได้ตามความ สะดวกที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) (มาก)	-อัตราค่าห้องพัก เหมาะสม -มีอัตราค่าห้องพักให้ เลือกได้ตามความ สะดวกที่ต้องการ -ราคาค่าอาหาร สมเหตุสมผล -มีใบเสร็จรับเงินบอก อัตราค่าห้องพัก ชัดเจน -บริการรับบัตรเครดิต ในการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.45) (ปานกลาง)	-มีใบเสร็จรับเงินบอก อัตราค่าห้องพัก ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11) (มาก)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการแต่ละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัย	นักศึกษา	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.21) (มาก)	-มีป้ายบอกทางเข้า-ออก โรงแรมให้เห็นชัดเจน -สะดวกในการเดินทาง มาพัก -ใกล้แหล่งชุมชน -ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง -ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ต่างๆ -ใกล้สถานีขนส่ง สถานี รถไฟ สนามบิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) (มาก)	ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.53) (มาก)	-สะดวกในการ เดินทางมาพัก -ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.26) (ปานกลาง)	-มีป้ายบอกทางเข้า- ออกโรงแรมให้เห็น ชัดเจน -สะดวกในการ เดินทางมาพัก -ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง -ใกล้สถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆ -ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.45) (ปานกลาง)	สะดวกในการ เดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 3.76) (มาก)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	มีบริการรับจองตั๋ว โดยสารให้ลูกค้าโดย ไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย 3.95) (มาก)	ทุกปัจจัยย่อยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) (ปานกลาง)	มีบริการรับจอง ห้องพักล่วงหน้า ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) (มาก)	มีบริการรับจอง ห้องพักล่วงหน้าทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) (มาก)	-ไม่คิดค่าบริการเพิ่ม ในกรณีคืนห้องช้า -มีบริการอาหารเช้า ฟรี -มีบริการรับจองตั๋ว โดยสารให้ลูกค้าโดย ไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	มีบริการรับจอง ห้องพักล่วงหน้าทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) (มาก)



ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการแต่ละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัย	นักศึกษา	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท
ด้านบุคลากร	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) (มาก)	ทุกปัจจัยย่อยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) (ปานกลาง)	พนักงานแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15) (มาก)	พนักงานมีความนอบ น้อมสุภาพ ชุ่มชื้น แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.22) (มาก)	-พนักงานมีจำนวน เพียงพอในการ ให้บริการ -พนักงานสามารถ ตอบข้อซักถาม ช้อ สงสัย เกี่ยวกับ โรงแรมให้แก่ลูกค้า ได้ -พนักงานมีความ กระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ -พนักงานแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย เหมาะสม -พนักงานมีความ รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.73) (มาก)	พนักงานแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24) (มาก)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการแต่ละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัย	นักศึกษา	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	-มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ไว้ บริการ -มีเคเบิ้ลทีวี (ค่าเฉลี่ย 3.95) (มาก)	ทุกปัจจัยย่อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) (ปานกลาง)	-มีอากาศถ่ายเท สะดวก -มีบริการซัก อบ รีด (ค่าเฉลี่ย 3.72) (มาก)	มีบริการรับ-ส่ง โทรสาร (Fax) (ค่าเฉลี่ย 3.91) (มาก)	มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) (มาก)	มีอากาศถ่ายเทสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.01) (มาก)
ด้านกระบวนการ	มีกระบวนการ ให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.32) (มาก)	ทุกปัจจัยย่อยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) (ปานกลาง)	มีกระบวนการ ให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) (มาก)	มีกระบวนการ ให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) (มาก)	-มีความปลอดภัยของ รถที่จอดไว้ -มีพนักงานรักษา ความปลอดภัย (รปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.00) (มาก)	มีขั้นตอน เงื่อนไขใน การเข้าพักไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) (มาก)

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรม สวนดอกแก้ว เชียงใหม่ และเพื่อเป็นแนวทางนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์/การบริการ (Product) ควรปรับปรุงอุปกรณ์ในห้องน้ำ ระบบน้ำและเครื่องทำน้ำอุ่นให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี ตลอดจนเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงต้องไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม และห้องพักควรมีแสงสว่างเพียงพอ ห้องพักต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีกลิ่นที่สะอาดตลอดเวลา และอุปกรณ์ภายในห้องพักควรมีการปรับปรุงให้สะอาดทันสมัยได้มาตรฐาน ตกแต่งให้มีเอกลักษณ์เฉพาะของโรงแรม และควรมีบริการเพิ่มเติมในเรื่องของอินเทอร์เน็ต ความสะดวกสบาย และร้านเสริมความงาม

ด้านราคา (Price) การตั้งราคาห้องพักและห้องอาหาร ควรตั้งราคาโดยพิจารณาจากตลาดและคู่แข่ง หรือตั้งราคาให้แตกต่างกับคู่แข่ง

ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย (Place) ควรปรับปรุงในเรื่องของป้ายบอกทางเข้า-ออกโรงแรมให้เห็นชัดเจน สถานที่จอดรถให้เพียงพอมีความสะดวกและปลอดภัยมากขึ้นและควรจัดทำป้ายแสดงเส้นทางมีโบร์ชัวร์ หรือแผ่นผังแสดงที่ตั้งของโรงแรม สำหรับแจกจ่ายไว้ในสถานที่สำคัญต่างๆ เช่น สนามบิน สถานีขนส่ง หรือแหล่งท่องเที่ยว เพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก ควรมีบริการรถรับ-ส่งถึงสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน และสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ควรมีของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ หรือมีการทำบัตรสมาชิกเพื่อให้ลูกค้าได้ใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพักในครั้งต่อไป และควรจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อจัดส่งข้อมูลข่าวสารของโรงแรมผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรม รวมทั้งส่งบัตรอวยพรและของขวัญตามเทศกาลสำคัญต่างๆ เพิ่มการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ทีวี โฆษณา/แผ่นพับ หรือการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต และการทำบัตรสมาชิก บัตรสะสมแต้ม และบัตร V.I.P. เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก เป็นต้น

ด้านบุคลากร (People) ควรจัดทำโครงการพัฒนาพนักงานเป็นประจำทุก 3 เดือน และโครงการประเมินผลทุก 6 เดือน เพื่อให้พนักงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความสุภาพ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและสามารถตอบข้อซักถาม ข้อสงสัยเกี่ยวกับโรงแรมให้แก่ลูกค้าได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

และถูกต้องพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และประทับใจพนักงานผู้ให้บริการ และกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เพื่อนำเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ลักษณะของธุรกิจโรงแรมถือว่าเป็นธุรกิจด้านบริการ ธุรกิจจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรม เป็นการแสดงให้เห็นคุณภาพของการบริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้ามองเห็นคุณค่าของบริการที่ส่งมอบ โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) สร้างภาพลักษณ์ในลักษณะความเป็นมืออาชีพ ควรจัดทำป้ายชื่อของโรงแรมให้สวยงามมองเห็นได้ชัดเจน มีที่จอดรถเพียงพอ มีห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องดีบับ) และการจัดบริเวณสวนด้านหน้าของโรงแรมให้สวยงาม ตลอดจนทำการปรับปรุงห้องพัก โดยการตกแต่งภายในห้องพักให้สวยงามและสะอาด ด้านการแต่งกายของพนักงานให้บริการควรมีความเหมาะสม โดยมีชุดฟอร์มสำหรับพนักงานที่สะอาดเรียบร้อย

ด้านกระบวนการ (Process) ควรเพิ่มช่องทางวิธีการคำมัดจำห้องพักโดยผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรม มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย มีระบบการทำงานการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สำหรับกระบวนการในการให้บริการด้านเช็คอิน-เช็คเอาท์ของโรงแรม พนักงานควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการโดยไม่ให้ลูกค้ารอนาน หากเกิดปัญหาควรรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อย่างรวดเร็ว และยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยพยายามรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไว้

นอกจากนี้ควรเพิ่มบริการอินเทอร์เน็ต บริการสระว่ายน้ำ บริการเสริมความงาม เช่น สระผม แต่งหน้า ทำเล็บ บริการสปา บริการร้านขายของฝากของที่ระลึก และบริการห้องจัดเลี้ยงหรือห้องประชุม