

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-16)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านต่างๆของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ (ตารางที่ 17-31)

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจก่อนรับบริการเสนอขายของพนักงานขาย

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ ขณะใช้บริการ

2.3 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจหลังรับบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านต่างๆของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้ (ตารางที่ 32-45)

3.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจก่อนรับบริการเสนอขายของพนักงานขาย จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

3.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมเชียงใหม่ ภูคำ ขณะใช้บริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

3.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจหลังรับบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่ เลือกใช้

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	53	35.3
หญิง	97	64.7
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.7 เป็นเพศชาย ร้อยละ 35.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.0
20 - 30 ปี	33	22.0
31 - 40 ปี	53	35.3
41 ปีขึ้นไป	64	42.7
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 42.7 รองลงมา อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 35.3 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 22.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	6	4.0
ปวช. - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7	4.7
ปริญญาตรี	102	68.0
สูงกว่าปริญญาตรี	35	23.3
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 68.0 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.3 ปวช. - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 4.7 และมัธยมศึกษา ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารหน่วยงาน	19	12.7
เจ้าของกิจการ	10	6.7
ผู้จัดการ	7	4.7
เจ้าหน้าที่	106	70.7
อื่นๆ	8	5.2
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 70.7 รองลงมาคือผู้บริหารหน่วยงาน ร้อยละ 12.7 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 6.7 อื่นๆ ร้อยละ 5.2 และผู้จัดการ ร้อยละ 4.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง

อายุงานในตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	6	4.0
1 - 2 ปี	8	5.3
2 - 3 ปี	10	6.7
3-4 ปี	6	4.0
4- 5 ปี	20	13.3
มากกว่า 5 ปี	100	66.7
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุงานในตำแหน่งมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ 4- 5 ปี ร้อยละ 13.3 2-3 ปี ร้อยละ 6.7 1 - 2 ปี ร้อยละ 5.3 ต่ำกว่า 1 ปี และ 3-4 ปี ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	9	6.0
บริษัท	17	11.3
หน่วยงานภาครัฐบาล	118	78.7
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	6	4.0
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทของกิจการเป็นหน่วยงาน ภาครัฐบาล ร้อยละ 78.7 รองลงมาคือ เป็นบริษัท ร้อยละ 11.3 เจ้าของคนเดียว ร้อยละ 6.0 และ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร

จำนวนพนักงานในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1-20 คน	30	20.0
21-100 คน	88	58.7
101-500 คน	19	12.7
501-1,000 คน	4	2.6
มากกว่า 1,000 คน	9	6.0
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในองค์กร 21-100 คน ร้อยละ 58.7 รองลงมาคือ 1-20 คน ร้อยละ 20.0 101-500 คน ร้อยละ 12.7 มากกว่า 1,000 คน ร้อยละ 6.0 และ 501-1,000 คน ร้อยละ 2.6

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

การทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	จำนวน	ร้อยละ
จากการแนะนำของหน่วยงาน	61	40.7
งานประชุมสัมมนา	95	63.3
จากการนำเสนอของพนักงานขาย	64	42.7
จากการแนะนำของหน่วยงานอื่น	29	19.3
อื่นๆ	4	2.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
อื่นๆ ได้แก่ จากการรู้จักเอง

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำมากที่สุดคือ จากงานประชุมสัมมนา ร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ จากการนำเสนอของพนักงานขาย ร้อยละ 42.7 จากการแนะนำของหน่วยงาน ร้อยละ 40.7 จากการแนะนำของหน่วยงานอื่น ร้อยละ 19.3 และอื่นๆ ร้อยละ 2.7

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ  
โรงแรมเชียงใหม่ภูคำครั้งสุดท้าย

ระยะเวลาที่ใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำครั้งสุดท้าย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	61	40.7
1 - 2 ปี	47	31.3
2 - 3 ปี	20	13.3
3-4ปี	6	4.0
4- 5 ปี	5	3.3
มากกว่า 5 ปี	11	7.4
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดระยะเวลาที่ใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำครั้งสุดท้าย คือ ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 40.7 รองลงมาคือ 1 - 2 ปี ร้อยละ 31.3 2 - 3 ปี ร้อยละ 13.3 มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 7.4 3-4 ปี ร้อยละ 4.0 และ 4- 5 ปี ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการของ  
โรงแรมเชียงใหม่ภูคำที่เลือกใช้

ประเภทบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำที่เลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
ห้องพัก	96	64.0
ห้องอาหาร	48	32.0
ห้องประชุม-สัมมนา	133	88.7
ห้องจัดงานเลี้ยง	38	25.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 150 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำที่เลือกใช้ คือ ห้องประชุม-สัมมนา ร้อยละ 88.7 รองลงมาคือ ห้องพัก ร้อยละ 64.0 ห้องอาหาร ร้อยละ 32.0 ห้องจัดงานเลี้ยง ร้อยละ 25.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

วัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	จำนวน	ร้อยละ
จัดงานสัมมนาทางวิชาการ	119	79.3
จัดประชุมหน่วยงาน	89	59.3
จัดงานเลี้ยงสังสรรค์	37	24.7
พักผ่อน	19	12.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 150 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ คือ จัดงานสัมมนาทางวิชาการ ร้อยละ 79.3 รองลงมาคือ จัดประชุมหน่วยงาน ร้อยละ 59.3 จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ ร้อยละ 24.7 พักผ่อน ร้อยละ 12.7

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

ผู้มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	9	6.0
ผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงาน	79	52.7
เจ้าหน้าที่โครงการหรือฝ่ายฝึกอบรม	58	38.7
อื่นๆ	4	2.7
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดผู้มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ คือ ผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงาน ร้อยละ 52.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่โครงการหรือฝ่ายฝึกอบรม ร้อยละ 38.7 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 6.0 และอื่นๆ ร้อยละ 2.7

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้รับผิดชอบในด้าน  
ค่าใช้จ่าย/ค่าที่พัก/ค่าประชุมสัมมนา

ผู้รับผิดชอบในด้านค่าใช้จ่าย/ค่าที่พัก/ค่าประชุมสัมมนา	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายเอง	15	10.0
เบิกจากหน่วยงาน/สถานที่ทำงาน	135	90.0
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้รับผิดชอบในด้านค่าใช้จ่าย/ค่าที่พัก/  
ค่าประชุมสัมมนา คือ เบิกจากหน่วยงาน/สถานที่ทำงาน ร้อยละ 90.0 จ่ายเอง ร้อยละ 10.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ  
โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	จำนวน	ร้อยละ
มีการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ	84	56.0
มีการนำเสนอที่น่าสนใจตรงกับความต้องการ	68	45.3
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการ เต็มใจช่วยเหลือลูกค้า	61	40.7
มีการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษากับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	56	37.3
มีบริการครบวงจร	36	24.0
มีสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ครบครัน	59	39.3
ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และผลงานของโรงแรม	47	31.3
มีพนักงานให้บริการได้ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	38	25.3
พนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกราย	72	48.0
มีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานตรงกับงบประมาณ	77	51.3
อื่นๆ	6	4.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 150 ราย

อื่นๆ ได้แก่ โรงแรมอื่นเต็ม (1) ขนาดของห้องประชุม (4) อยู่ในทำเลที่สะดวก (1)

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ คือ มีการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ มีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานตรงกับงบประมาณ ร้อยละ 51.3 พนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกราย ร้อยละ 48.0 มีการนำเสนอที่น่าสนใจตรงกับความต้องการ ร้อยละ 45.3 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการ เต็มใจช่วยเหลือลูกค้า ร้อยละ 40.7 มีสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ครบครัน ร้อยละ 39.3 มีการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษากับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 37.3 ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และผลงานของโรงแรม ร้อยละ 31.3 มีพนักงานให้บริการได้ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ร้อยละ 25.3 มีบริการครบวงจร ร้อยละ 24.0 และอื่นๆ ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ หลังจากใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

ระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจน้อย	5	3.3
พึงพอใจปานกลาง	66	44.0
พึงพอใจมาก	72	48.0
พึงพอใจมากที่สุด	7	4.7
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ คือ พึงพอใจมาก ร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 44.0 พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 4.7 และพึงพอใจน้อย ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการกลับมาใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำในอนาคต

การกลับมาใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
มาใช้บริการแน่นอน	65	43.3
อาจจะมาใช้	56	37.3
ยังไม่แน่ใจ	24	16.0
อาจจะไม่มา	4	2.7
ไม่มาแน่นอน	1	0.7
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดการกลับมาใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำในอนาคต คือ มาใช้บริการแน่นอน ร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ อาจจะมาใช้ ร้อยละ 37.3 ยังไม่แน่ใจ ร้อยละ 16.0 อาจจะไม่มา ร้อยละ 2.7 และ ไม่มาแน่นอน ร้อยละ 0.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านต่างๆของโรงแรม  
เชียงใหม่ภูคำ

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจก่อนรับบริการเสนอขายของพนักงานขาย

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านพนักงานขายก่อนมาใช้  
บริการที่โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านพนักงานขาย	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
บุคลิกภาพของพนักงานขาย	19 (12.7)	91 (60.7)	39 (26.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.85 (มาก)
ความรู้ความสามารถในการขาย	28 (18.7)	68 (45.3)	53 (35.3)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.82 (มาก)
การมีอำนาจตัดสินใจในการ ต่อรองได้	24 (16.0)	57 (38.0)	66 (44.0)	3 (2.0)	0 (0.0)	3.68 (มาก)
ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการ จัดงานกับลูกค้าได้	25 (16.7)	63 (42.0)	60 (40.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.74 (มาก)
สร้างความสัมพันธ์และติดตาม ดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด	27 (18.0)	60 (40.0)	53 (35.3)	9 (6.0)	1 (0.7)	3.69 (มาก)
ความรวดเร็วและตรงเวลาในการ เข้าพบลูกค้า	4 (2.7)	54 (36.0)	75 (50.0)	17 (11.3)	0 (0.0)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.75 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านพนักงานขาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับ  
บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อน  
รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.85)  
รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการ  
จัดงานกับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความรวดเร็วและตรงเวลาในการเข้าพบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70)  
สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านพนักงานขายหลังรับ  
บริการจากพนักงานขายก่อนเข้าใช้บริการที่โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านพนักงานขาย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
บุคลิกภาพของพนักงานขาย	32 (21.3)	77 (51.3)	38 (25.3)	3 (2.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
ความรู้ความสามารถในการขาย	26 (17.3)	80 (53.3)	36 (24.0)	7 (4.7)	1 (0.7)	3.82 (มาก)
การมีอำนาจตัดสินใจในการ ต่อรองได้	34 (22.7)	49 (32.7)	61 (40.7)	5 (3.3)	1 (0.7)	3.73 (มาก)
ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการ จัดงานกับลูกค้าได้	38 (25.3)	74 (49.3)	36 (24.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.99 (มาก)
สร้างความสัมพันธ์และติดตาม ดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด	43 (28.7)	62 (41.3)	42 (28.0)	3 (2.0)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
ความรวดเร็วและตรงเวลาในการ เข้าพบลูกค้า	29 (19.3)	71 (47.3)	45 (30.0)	5 (3.3)	0 (0.0)	3.83 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.88 (มาก)</b>

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านพนักงานขาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับ  
บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับ  
บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับ  
ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด  
(ค่าเฉลี่ย 3.97) และบุคลิกภาพของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความรวดเร็วและตรงเวลาในการ  
เข้าพบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) ความรู้ความสามารถในการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.82) และการมีอำนาจ  
ตัดสินใจในการต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

## 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม เชียงใหม่ภูคำ ขณะใช้บริการ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานของโรงแรมแต่งกาย ประณีตเรียบร้อย	15 (10.0)	73 (48.7)	55 (36.7)	7 (4.7)	0 (0.0)	3.64 (มาก)
โรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวก สำหรับผู้มาใช้บริการในโรงแรม	9 (6.0)	68 (45.3)	71 (47.3)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.56 (มาก)
ห้องพักของโรงแรมสะอาดและ สะดวกสบาย	16 (10.7)	55 (36.7)	77 (51.3)	1 (0.7)	1 (0.7)	3.56 (มาก)
อุปกรณ์ต่างๆในห้องพักได้รับ การตกแต่งที่ สวยงาม	11 (7.3)	67 (44.7)	67 (44.7)	4 (2.7)	1 (0.7)	3.55 (มาก)
โรงแรมมีเครื่องอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย อยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน	16 (10.8)	65 (43.3)	61 (40.7)	8 (5.3)	0 (0.0)	3.59 (มาก)
เครื่องใช้และอุปกรณ์ในห้องพักมี ความสะดวกสบาย	14 (9.3)	53 (35.3)	73 (48.7)	9 (6.0)	1 (0.7)	3.47 (ปานกลาง)
วัสดุที่ใช้ในงานบริการสวยงาม สะอาดตา	12 (8.0)	49 (32.7)	79 (52.7)	9 (6.0)	1 (0.7)	3.41 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายในโรงแรม สวยงาม	8 (5.3)	59 (39.3)	79 (52.7)	4 (2.7)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายนอกมีความ สะอาดและมีคุณภาพเหมาะ สำหรับการพักผ่อน	13 (8.7)	57 (38.0)	68 (45.3)	8 (5.3)	4 (2.7)	3.45 (ปานกลาง)
โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึง สะดวก	27 (18.0)	67 (44.7)	52 (34.7)	4 (2.7)	0 (0.0)	3.78 (มาก)
บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	17 (11.3)	73 (48.7)	53 (35.3)	7 (4.7)	0 (0.0)	3.67 (มาก)
การเช็คอินและเช็คเอาท์รวดเร็ว	15 (10.0)	68 (45.3)	61 (40.7)	5 (3.3)	1 (0.7)	3.61 (มาก)
วิธีการจองห้องพักสามารถทำได้ โดยสะดวก	14 (9.3)	66 (44.0)	66 (44.0)	3 (2.0)	1 (0.7)	3.59 (มาก)

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณะสวยงามน่าหยิบอ่าน	15 (10.0)	40 (26.7)	81 (54.0)	14 (9.3)	0 (0.0)	3.37 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ห้องชาน้ำ และห้องออกกำลังกาย	12 (8.0)	31 (20.7)	92 (61.3)	9 (6.0)	6 (4.0)	3.23 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง	9 (6.0)	33 (22.0)	94 (62.7)	5 (3.3)	9 (6.0)	3.19 (ปานกลาง)
โรงแรมมีบริการอื่นๆที่หลากหลาย	11 (7.3)	32 (21.3)	97 (64.7)	5 (3.3)	5 (3.3)	3.26 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.49</b> (ปานกลาง)

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.64) การเช็คอินและเช็คเอาท์รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.61) วิธีการจองห้องพักสามารถทำได้โดยสะดวก และโรงแรมมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) โรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการในโรงแรม และห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) อุปกรณ์ต่างๆในห้องพักรับบริการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับคือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ในห้องพักรับความสะดวกสบาย และ สภาพแวดล้อมภายในโรงแรมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.47) สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสะอาดและมีคุณภาพเหมาะสำหรับการพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.45) วัสดุที่ใช้ในงานบริการสวยงามสะดุดตา (ค่าเฉลี่ย 3.41) วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณะสวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.37) โรงแรมมีบริการอื่นๆที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ห้องชาน้ำ และห้องออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย	22 (14.7)	73 (48.7)	46 (30.7)	7 (4.7)	2 (1.3)	3.71 (มาก)
โรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการในโรงแรม	18 (12.0)	76 (50.7)	50 (33.3)	3 (2.0)	3 (2.0)	3.69 (มาก)
ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย	17 (11.3)	63 (42.0)	60 (40.0)	6 (4.0)	4 (2.7)	3.55 (มาก)
อุปกรณ์ต่างๆในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม	14 (9.3)	49 (32.7)	65 (43.3)	17 (11.3)	5 (3.3)	3.33 (ปานกลาง)
โรงแรมมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	12 (8.0)	67 (44.7)	53 (35.3)	14 (9.3)	4 (2.7)	3.46 (ปานกลาง)
เครื่องใช้และอุปกรณ์ในห้องพักมีความสะดวกสบาย	9 (6.0)	68 (45.3)	53 (35.3)	16 (10.7)	4 (2.7)	3.41 (ปานกลาง)
วัสดุที่ใช้ในงานบริการสวยงาม สะดุดตา	10 (6.7)	51 (34.0)	75 (50.0)	6 (4.0)	8 (5.3)	3.33 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายในโรงแรมสวยงาม	6 (4.0)	42 (28.0)	79 (52.7)	21 (14.0)	2 (1.3)	3.19 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสะอาดและมีคุณภาพเหมาะสมสำหรับการพักผ่อน	14 (9.3)	50 (33.3)	64 (42.7)	16 (10.7)	6 (4.0)	3.33 (ปานกลาง)
โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก	24 (16.0)	82 (54.7)	38 (25.3)	1 (0.7)	5 (3.3)	3.79 (มาก)
บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	13 (8.7)	80 (53.3)	46 (30.7)	4 (2.7)	7 (4.7)	3.59 (มาก)
การเช็คอินและเช็คเอาท์รวดเร็ว	16 (10.7)	68 (45.3)	50 (33.3)	11 (7.3)	5 (3.3)	3.53 (มาก)
วิธีการจองห้องพักสามารถทำได้โดยสะดวก	20 (13.3)	70 (46.7)	54 (36.0)	6 (4.0)	0 (0.0)	3.65 (มาก)

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน	7 (4.7)	48 (32.0)	71 (47.3)	15 (10.0)	9 (6.0)	3.19 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ห้องชาน้ำ และห้องออกกำลังกาย	8 (5.3)	33 (22.0)	69 (46.0)	29 (46.0)	11 (7.3)	2.99 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ คับเพลิงอย่างพอเพียง	6 (4.0)	36 (24.0)	86 (57.3)	8 (5.3)	14 (9.3)	3.08 (ปานกลาง)
โรงแรมมีบริการอื่นๆที่หลากหลาย	9 (6.0)	30 (20.0)	91 (60.7)	9 (6.0)	11 (7.3)	3.11 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.41</b> (ปานกลาง)

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.71) และโรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.69) วิธีการจองห้องพักสามารถทำได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.65) บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.55) การเช็คอินและเช็คเอาท์รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ โรงแรมมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.46) เครื่องใช้และอุปกรณ์ในห้องพักมีความสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.41) อุปกรณ์ต่างๆในห้องพักได้รับการตกแต่งที่ สวยงาม วัสดุที่ใช้ในงานบริการสวยงามสะอาดตา และสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสะอาดและมีคุณภาพเหมาะสำหรับการพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.33) สภาพแวดล้อมภายในโรงแรมสวยงาม และวัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.19) โรงแรมมีบริการอื่นๆที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.11) มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ คับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.08) และ สิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ห้องชาน้ำ และห้องออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ย 2.99)



ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ	19 (12.7)	63 (42.0)	66 (44.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.66 (มาก)
โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	18 (12.0)	62 (41.3)	67 (44.7)	3 (2.0)	0 (0.0)	3.63 (มาก)
เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา	19 (12.7)	66 (44.0)	62 (41.3)	3 (2.0)	0 (0.0)	3.67 (มาก)
เมื่อผู้มาใช้บริการในโรงแรมพบปัญหาทางเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของโรงแรมแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้อย่างทันท่วงที	15 (10.0)	57 (38.0)	70 (46.7)	8 (5.3)	0 (0.0)	3.53 (มาก)
โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	21 (14.0)	52 (34.7)	74 (49.3)	3 (2.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)
ทางโรงแรมสามารถให้ความเป็นส่วนตัวแก่ลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมได้เป็นอย่างมาก	23 (15.3)	58 (38.7)	65 (43.3)	4 (2.7)	0 (0.0)	3.67 (มาก)
การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	13 (8.7)	60 (40.0)	76 (50.7)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.57 (มาก)
โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	21 (14.0)	77 (51.3)	52 (34.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.79 (มาก)
การจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ	21 (14.0)	68 (45.3)	59 (39.3)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.72 (มาก)
โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้	18 (12.0)	78 (52.0)	53 (35.3)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.75 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.66 (มาก)</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา และทางโรงแรมสามารถให้ความเป็นส่วนตัวแก่ลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมได้เป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) พนักงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.61) การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อผู้มาใช้บริการในโรงแรมพบปัญหาทางเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของโรงแรมแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ	22 (14.7)	76 (50.7)	44 (29.3)	6 (4.0)	2 (1.3)	3.73 (มาก)
โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	27 (18.0)	69 (46.0)	44 (29.3)	8 (5.3)	2 (1.3)	3.74 (มาก)
เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา	23 (15.3)	71 (47.3)	46 (30.7)	6 (4.0)	4 (2.7)	3.69 (มาก)
เมื่อผู้มาใช้บริการในโรงแรมพบปัญหาทางเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของโรงแรมแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือปัญหาให้อย่างทันที่	15 (10.0)	73 (48.7)	48 (32.0)	10 (6.7)	4 (2.7)	3.57 (มาก)
โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	30 (20.0)	68 (45.3)	46 (30.7)	2 (1.3)	4 (2.7)	3.79 (มาก)
ทางโรงแรมสามารถให้ความเป็นส่วนตัวแก่ลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมได้เป็นอย่างมาก	16 (10.7)	88 (58.7)	36 (24.0)	5 (3.3)	5 (3.3)	3.70 (มาก)
การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	18 (12.0)	67 (44.7)	58 (38.7)	4 (2.7)	3 (2.0)	3.62 (มาก)
โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	25 (16.7)	71 (47.3)	49 (32.7)	2 (1.3)	3 (2.0)	3.75 (มาก)
การจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ	26 (17.3)	70 (46.7)	48 (32.0)	2 (1.3)	4 (2.7)	3.75 (มาก)
โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้	20 (13.3)	83 (55.3)	38 (25.3)	6 (4.0)	3 (2.0)	3.74 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.71 (มาก)</b>

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ในปีจ้ชย่ยพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนาความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยทั่วไป พนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ทางโรงแรมสามารถให้ความเป็นส่วนตัวแก่ลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมได้เป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.69)การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อผู้มาใช้บริการในโรงแรมพบปัญหาทางเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของโรงแรมแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	19 (12.7)	49 (32.7)	77 (51.3)	5 (3.3)	0 (0.0)	3.55 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ให้บริการเสมอ	18 (12.0)	62 (41.3)	66 (44.0)	4 (2.7)	0 (0.0)	3.63 (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถแจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้	16 (10.7)	59 (39.3)	70 (46.7)	1 (0.7)	4 (2.7)	3.55 (มาก)
พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที	24 (16.0)	53 (35.3)	67 (44.7)	2 (1.3)	4 (2.7)	3.61 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ	21 (14.0)	54 (36.0)	68 (45.3)	3 (2.0)	4 (2.7)	3.57 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.58</b> (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที (ค่าเฉลี่ย 3.61) และพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.57) พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง และพนักงานของโรงแรมสามารถแจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	11 (7.3)	71 (47.3)	46 (30.7)	17 (11.3)	5 (3.3)	3.44 (ปานกลาง)
พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพัก และผู้ให้บริการเสมอ	29 (19.3)	71 (47.3)	42 (28.0)	1 (0.7)	7 (4.7)	3.76 (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถแจ้งเวลาที่ใช้ใน การให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้	15 (10.0)	80 (53.3)	45 (30.0)	7 (4.7)	3 (2.0)	3.65 (มาก)
พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที	25 (16.7)	73 (48.7)	43 (28.7)	2 (1.3)	7 (4.7)	3.71 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ	25 (16.7)	69 (46.0)	49 (32.7)	7 (4.7)	0 (0.0)	3.70 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.56 (มาก)</b>

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที (ค่าเฉลี่ย 3.71) และพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.70) พนักงานของโรงแรมสามารถแจ้งเวลาที่ใช้ใน การให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาทและสุภาพ อ่อนโยน	30 (20.0)	64 (42.7)	51 (34.0)	5 (3.3)	0 (0.0)	3.79 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีความรู้เพียงพอในการ ตอบคำถามของแขกผู้มาใช้บริการในโรงแรม	24 (16.0)	56 (37.3)	66 (44.0)	4 (2.7)	0 (0.0)	3.67 (มาก)
พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ	28 (18.7)	63 (42.0)	54 (36.0)	5 (3.3)	0 (0.0)	3.76 (มาก)
พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ	23 (15.3)	63 (42.0)	60 (40.0)	4 (2.7)	0 (0.0)	3.70 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ	19 (12.7)	69 (46.0)	62 (41.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.71 (มาก)
ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม	21 (14.0)	60 (40.0)	64 (42.7)	5 (3.3)	0 (0.0)	3.65 (มาก)
ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีนัย	16 (10.7)	59 (39.3)	75 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)
การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	17 (11.3)	62 (41.3)	69 (46.0)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.63 (มาก)
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	23 (15.3)	57 (38.0)	68 (45.3)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.67 (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ	22 (14.7)	59 (39.3)	64 (42.7)	4 (2.7)	1 (0.7)	3.65 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.68 (มาก)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.71) พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.70) พนักงานของโรงแรมมีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามของแขกผู้มาใช้บริการในโรงแรม และโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม และพนักงานของโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.63) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของผู้ใช้บริการ สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีนัย (ค่าเฉลี่ย 3.61)



ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาทและสุภาพ อ่อนโยน	33 (22.0)	71 (47.3)	43 (28.7)	1 (0.7)	2 (1.3)	3.88 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีความรู้เพียงพอในการ ตอบคำถามของแขกผู้มาใช้บริการในโรงแรม	18 (12.0)	85 (56.7)	40 (26.7)	1 (0.7)	6 (4.0)	3.72 (มาก)
พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ	42 (28.0)	65 (43.3)	34 (22.7)	3 (2.0)	6 (4.0)	3.89 (มาก)
พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ	28 (18.7)	75 (50.0)	39 (26.0)	2 (1.3)	6 (4.0)	3.78 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ	22 (14.7)	80 (53.3)	40 (26.7)	2 (1.3)	6 (4.0)	3.73 (มาก)
ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม	29 (19.3)	70 (46.7)	43 (28.7)	1 (0.7)	7 (4.7)	3.75 (มาก)
ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีนัย	29 (19.3)	60 (40.0)	52 (34.7)	3 (2.0)	6 (4.0)	3.69 (มาก)
การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	22 (14.7)	67 (44.7)	54 (36.0)	5 (3.3)	2 (1.3)	3.68 (มาก)
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	25 (16.7)	59 (39.3)	56 (37.3)	8 (5.3)	2 (1.3)	3.65 (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ	18 (12.0)	73 (48.7)	52 (34.7)	5 (3.3)	2 (1.3)	3.67 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.74 (มาก)</b>

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อน โยน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานของโรงแรมมีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามของแขกผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.72) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของผู้ใช้บริการ สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างนุ่มนวล (ค่าเฉลี่ย 3.69) การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.68) พนักงานของโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานของโรงแรมมีความรู้ อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรงแรม	15 (10.0)	59 (39.3)	76 (50.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.59 (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถ แสดงความใส่ใจผู้มาใช้บริการ อย่างเป็นส่วนตัวได้ เช่น สามารถ จำชื่อแขกที่เข้าพักได้	13 (8.7)	59 (39.3)	66 (44.0)	12 (8.0)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)
พนักงานของโรงแรมสามารถให้ ความสนใจและบริการเฉพาะ บุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้	15 (10.0)	59 (39.3)	72 (48.0)	4 (2.7)	0 (0.0)	3.57 (มาก)
พนักงานของโรงแรมเข้าใจความ ต้องการที่แตกต่างของผู้มาใช้ บริการในโรงแรม	14 (9.3)	46 (30.7)	86 (57.3)	4 (2.7)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)
พนักงานมีการให้บริการที่สะดวก ทั้งเวลาและสถานที่เช่น ห้องอาหารของโรงแรมมีเวลา ให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความ ต้องการของลูกค้า สามารถ ให้บริการрумเซอร์วิสได้ในเวลาที่ ผู้ใช้บริการต้องการ	17 (11.3)	54 (36.0)	73 (48.7)	6 (4.0)	0 (0.0)	3.55 (มาก)
ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะ ให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้ บริการในโรงแรม	25 (16.7)	62 (41.3)	59 (39.3)	4 (2.7)	0 (0.0)	3.72 (มาก)
พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อ การบริการที่ดี	26 (17.3)	55 (36.7)	67 (44.7)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.70 (มาก)
ทางโรงแรมให้บริการอาหารที่มี คุณภาพ และมีคุณค่าทาง โภชนาการสูง	17 (11.3)	47 (31.3)	80 (53.3)	5 (3.3)	1 (0.7)	3.49 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.57 (มาก)</b>

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในปีจ้ชย่ย่อพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือพนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ พนักงานของโรงแรมมีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.59) พนักงานของโรงแรมสามารถให้ความสนใจและบริการเฉพาะบุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.57) พนักงานมีการให้บริการที่สะดวกทั้งเวลาและสถานที่เช่นห้องอาหารของโรงแรมมี เวลาให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้าสามารถให้บริการрумเซอร์วิสได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ พนักงานของโรงแรมสามารถแสดงความใส่ใจผู้มาใช้บริการอย่างเป็นส่วนตัวได้ เช่น สามารถจำชื่อแขกที่เข้าพักได้ และ ทางโรงแรมให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.49) พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานของโรงแรมมีความรู้ อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรงแรม	15 (10.0)	61 (40.7)	67 (44.7)	2 (1.3)	5 (3.3)	3.53  (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถ แสดงความใส่ใจผู้มาใช้บริการ อย่างเป็นส่วนตัวได้ เช่น สามารถ จำชื่อแขกที่เข้าพักได้	12 (8.0)	59 (39.3)	60 (40.0)	13 (8.7)	6 (4.0)	3.39  (ปานกลาง)
พนักงานของโรงแรมสามารถให้ ความสนใจและบริการเฉพาะ บุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้	16 (10.7)	73 (48.7)	53 (35.3)	2 (1.3)	6 (4.0)	3.61  (มาก)
พนักงานของโรงแรมเข้าใจความ ต้องการที่แตกต่างของผู้มาใช้ บริการในโรงแรม	13 (8.7)	61 (40.7)	64 (42.7)	11 (7.3)	1 (0.7)	3.49  (ปานกลาง)
พนักงานมีการให้บริการที่สะดวก ทั้งเวลาและสถานที่เช่น ห้องอาหารของ โรงแรมมี เวลา ให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความ ต้องการของลูกค้า สามารถ ให้บริการрумเซอร์วิสได้ในเวลาที่ ผู้ใช้บริการต้องการ	24 (16.0)	63 (42.0)	49 (32.7)	12 (8.0)	2 (1.3)	3.63  (มาก)
ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะ ให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้ บริการในโรงแรม	31 (20.7)	68 (45.3)	43 (28.7)	7 (4.7)	1 (0.7)	3.81  (มาก)
พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อ การบริการที่ดี	29 (19.3)	67 (44.7)	46 (30.7)	2 (1.3)	6 (4.0)	3.74  (มาก)
ทางโรงแรมให้บริการอาหารที่มี คุณภาพ และมีคุณค่าทาง โภชนาการสูง	17 (11.3)	51 (34.0)	63 (42.0)	10 (6.7)	9 (6.0)	3.38  (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.57</b> <b>(มาก)</b>

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือพนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานมีการให้บริการที่สะดวกทั้งเวลาและสถานที่เช่นห้องอาหารของโรงแรมมีเวลาให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้าสามารถให้บริการรวมเซอร์วิสได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) พนักงานของโรงแรมสามารถให้ความสนใจและบริการเฉพาะบุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.61) พนักงานของโรงแรมมีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.49) พนักงานของโรงแรมสามารถแสดงความใส่ใจผู้มาใช้บริการอย่างเป็นส่วนตัวได้ เช่น สามารถจำชื่อแขกที่เข้าพักได้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ทางโรงแรมให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

การให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.49	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	3.66	มาก	3.71	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.58	มาก	3.56	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจ	3.68	มาก	3.74	มาก
ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	3.57	มาก	3.57	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ โดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีระดับความพึงพอใจหลังรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ

### 2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจหลังรับบริการ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลังการใช้บริการ

หลังการใช้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การคิดเงินรวดเร็ว	19 (12.7)	61 (40.7)	69 (46.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.65 (มาก)
การคิดเงินถูกต้อง	18 (12.0)	76 (50.7)	55 (36.7)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.74 (มาก)
พนักงานมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า	17 (11.3)	55 (36.7)	71 (47.3)	7 (4.7)	0 (0.0)	3.55 (มาก)
มีการลงข่าวประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า	23 (15.3)	39 (26.0)	73 (48.7)	15 (10.0)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)
มีการสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่อง	14 (9.3)	49 (32.7)	83 (55.3)	4 (2.7)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)
ผู้ใช้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม	16 (10.7)	62 (41.3)	70 (46.7)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.61 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.58 (มาก)</b>

จากตารางที่ 30 พบว่าหลังการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การคิดเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ การคิดเงินรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65) และผู้ใช้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3.61)



ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลังการใช้บริการ

หลังการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การคิดเงินรวดเร็ว	7 (4.7)	68 (45.3)	67 (44.7)	5 (3.3)	3 (2.0)	3.47 (ปานกลาง)
การคิดเงินถูกต้อง	15 (10.0)	83 (55.3)	42 (28.0)	7 (4.7)	3 (2.0)	3.67 (มาก)
พนักงานขายมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า	20 (13.3)	59 (39.3)	63 (42.0)	2 (1.3)	6 (4.0)	3.57 (มาก)
มีการลงข่าวประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า	9 (6.0)	49 (32.7)	58 (38.7)	24 (16.0)	10 (6.7)	3.15 (ปานกลาง)
มีการสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่อง	11 (7.3)	62 (41.3)	65 (43.3)	6 (4.0)	6 (4.0)	3.44 (ปานกลาง)
ผู้ใช้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม	19 (12.7)	68 (45.3)	55 (36.7)	6 (4.0)	2 (1.3)	3.64 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.49</b> (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่าหลังการใช้บริการ ผู้ตอบแบบ สอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การคิดเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือผู้ใช้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3.64) และพนักงานขายมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านต่างๆของโรงแรม  
เชียงใหม่ภูคำ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

3.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจก่อนรับบริการด้านเสนอขายของพนักงานขาย  
จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานขาย  
จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านพนักงานขาย	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บุคลิกภาพของพนักงานขาย	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)
ความรู้ความสามารถในการขาย	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)
การมีอำนาจตัดสินใจในการต่อรองได้	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)
ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้	3.65 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)
สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)
ความรวดเร็วและตรงเวลาในการเข้าพบลูกค้า	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ด้านพนักงานขาย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ ความรวดเร็วและตรงเวลาในการเข้าพบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็น ห้องอาหารมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย ความรู้ความสามารถในการขาย และการมีอำนาจตัดสินใจในการต่อรองได้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ ความรวดเร็วและตรงเวลาในการเข้าพบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) และให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องประชุมสัมมนา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.84) และให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ การมีอำนาจตัดสินใจในการต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และความรู้ความสามารถในการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานขาย  
จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านพนักงานขาย	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม- สัมมนา	ห้องจัดงาน เลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บุคลิกภาพของพนักงานขาย	3.81 (มาก)	4.06 (มาก)	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)
ความรู้ความสามารถในการขาย	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)
การมีอำนาจตัดสินใจในการต่อรองได้	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)
ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้า ได้	3.90 (มาก)	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)
สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่าง ใกล้ชิด	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)
ความรวดเร็วและตรงเวลาในการเข้าพบลูกค้า	3.72 (มาก)	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ด้านพนักงานขาย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็น  
ห้องพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาใน  
การจัดงานกับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่าง  
ใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 3.85) และบุคลิกภาพของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็น ห้องอาหารมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย  
 4.13) รองลงมาคือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และสร้างความสัมพันธ์และติดตาม  
ดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องประชุมสัมมนามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 3.94) และบุคลิกภาพของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด และให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และความรู้ความสามารถในการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

### 3.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ ขณะใช้บริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเป็น  
รูปธรรมของบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม- สัมมนา	ห้องจัดงาน เลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย	3.54 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)
โรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้ บริการในโรงแรม	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)
ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)
อุปกรณ์ต่างๆในห้องพักได้รับการตกแต่งที่ สวยงาม	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)
โรงแรมมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย อยู่ใน สภาพพร้อมใช้งาน	3.56 (มาก)	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)
เครื่องใช้และอุปกรณ์ในห้องพักมีความสะดวกสบาย	3.44 (มาก)	3.67 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
วัสดุที่ใช้ในงานบริการสวยงามสะอาดตา	3.39 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายในโรงแรมสวยงาม	3.47 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสะอาดและมีคุณภาพ เหมาะสำหรับการพักผ่อน	3.39 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก	3.71 (มาก)	3.90 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)
การเช็คอินและเช็คเอาท์รวดเร็ว	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)
วิธีการจองห้องพักสามารถทำได้โดยสะดวก	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)
วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าให้อ่าน	3.31 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ห้องซาวน่า และห้องออกกำลังกาย	3.16 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง	3.13 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
โรงแรมมีบริการอื่นๆที่หลากหลาย	3.17 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก และห้องอาหาร มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.71, 3.90) รองลงมาคือบรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64, 3.83) และห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.58, 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องประชุมสัมมนามีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย และบรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และการเช็คอินและเช็คเอาท์รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อยและโรงแรมมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68)



ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเป็น  
รูปธรรมของบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)
โรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้ บริการในโรงแรม	3.61 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย	3.52 (มาก)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
อุปกรณ์ต่างๆในห้องพักได้รับการตกแต่งที่ สวยงาม	3.28 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
โรงแรมมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย อยู่ใน สภาพพร้อมใช้งาน	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
เครื่องใช้และอุปกรณ์ในห้องพักมีความสะดวกสบาย	3.34 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
วัสดุที่ใช้ในงานบริการสวยงามสะอาดตา	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายใน โรงแรมสวยงาม	3.16 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสะอาดและมีคุณภาพ เหมาะสำหรับการพักผ่อน	3.28 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)
บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเช็คอินและเช็คเอาท์รวดเร็ว	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)
วิธีการจองห้องพักสามารถทำได้โดยสะดวก	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน	3.13 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ห้องซาวน่า และห้องออกกำลังกาย	2.94 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง	3.06 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
โรงแรมมีบริการอื่นๆที่หลากหลาย	3.10 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก และห้องประชุม-สัมมนา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.70,3.77) รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.63,3.73) และโรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.61, 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ห้องอาหารมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ โรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.75) และวิธีการจองห้องพักสามารถทำได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ โรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.68) และพนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.66)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความ  
น่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม- สัมมนา	ห้องจัดงาน เลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)
โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	3.57 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)
เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)
เมื่อผู้มาใช้บริการในโรงแรมพบปัญหาทางเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของโรงแรมแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้อย่างทันท่วงที	3.42 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.63 (มาก)
โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.76 (มาก)
ทางโรงแรมสามารถให้ความเป็นส่วนตัวแก่ลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมได้เป็นอย่างมาก	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)
การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	3.51 (มาก)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.76 (มาก)
โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)
การจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)
โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้	3.66 (มาก)	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก และห้องประชุม-สัมมนา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.74, 3.77) รองลงมาคือ โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้(ค่าเฉลี่ย 3.66, 3.72) และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.65,3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องอาหารมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ การจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และโดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือโดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความ  
น่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)
เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)
เมื่อผู้มาใช้บริการในโรงแรมพบปัญหาทางเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของโรงแรมแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้อย่างทันท่วงที	3.46 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)
โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.71 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)
ทางโรงแรมสามารถให้ความเป็นส่วนตัวแก่ลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมได้เป็นอย่างมาก	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)
การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)
โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	3.69 (มาก)	3.88 (มาก)	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)
การจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ	3.63 (มาก)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)
โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้	3.63 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.69) และพนักงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องอาหารมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ การจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และทางโรงแรมสามารถให้ความเป็นส่วนตัวแก่ลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมได้เป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องประชุม-สัมมนา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และโดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ  
ตอบสนองความต้องการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถแจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้	3.43 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาคือมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที (ค่าเฉลี่ย 3.47) และพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องอาหารมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.54) และพนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที และพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.52)



ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องประชุม-สัมมนา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที (ค่าเฉลี่ย 3.58) และพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือพนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และพนักงานของโรงแรมสามารถแจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ  
ตอบสนองความต้องการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ	3.67 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถแจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)
พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ(ค่าเฉลี่ย 3.57) และ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องอาหารมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที(ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องประชุม-สัมมนา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที (ค่าเฉลี่ย 3.69) และพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ และพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที (ค่าเฉลี่ย 3.74) และพนักงานของโรงแรมสามารถแจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการให้ความ  
มั่นใจ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านการให้ความมั่นใจ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีความรู้เพียงพอในการ ตอบคำถามของแขกผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอัน ดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)
พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการ ในโรงแรมมีความไว้วางใจ	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่าง เชี่ยวชาญ	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)
ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.79 (มาก)
ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อคิดชมและปัญหา ของผู้ใช้บริการ สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างมี นวล	3.52 (มาก)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)	3.74 (มาก)
การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆถูกต้อง ปราศจาก ข้อผิดพลาด	3.51 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	3.67 (มาก)	3.81 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการ รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ	3.61 (มาก)	3.79 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือพนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และพนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญและโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องอาหารมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และพนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ และพฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องประชุม-สัมมนา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือพนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และพนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือพนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน และพนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมมีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามของแขกผู้มาใช้บริการในโรงแรม พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม และการจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และพนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการให้ความ  
มั่นใจ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านการให้ความมั่นใจ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน	3.79 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีความรู้เพียงพอในการ ตอบ คำถามของแขกผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอัน ดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)
พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการ ในโรงแรมมีความไว้วางใจ	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่าง เชี่ยวชาญ	3.63 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)
ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)
ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อคิดชมและปัญหา ของผู้ให้บริการ สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีม านวล	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)
การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆถูกต้อง ปราศจาก ข้อผิดพลาด	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการ รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือพนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน และ พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องอาหารมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และพฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องประชุม-สัมมนา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือพนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือพนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม และทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของผู้ใช้บริการ สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีนัยสำคัญเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการเข้าใจการ  
รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านการเข้าใจการรับรู้อาการความต้องการของผู้รับบริการ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมมีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรงแรม	3.54 (มาก)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถแสดงความใส่ใจผู้มาใช้บริการอย่างเป็นส่วนตัวได้ เช่น สามารถจำชื่อแขกที่เข้าพักได้	3.41 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
พนักงานของโรงแรมสามารถให้ความสนใจและบริการเฉพาะบุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้	3.51 (มาก)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)
พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.41 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
พนักงานมีการให้บริการที่สะดวกทั้งเวลาและสถานที่เช่นห้องอาหารของโรงแรมมีเวลาให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า สามารถให้บริการрумเซอร์วิสได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ	3.49 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.66 (มาก)
ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)
ทางโรงแรมให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง	3.45 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)



จากตารางที่ 42 พบว่าด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือพนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.60) และพนักงานของโรงแรมมีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องอาหารมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือพนักงานมีการให้บริการที่สะดวกทั้งเวลาและสถานที่เช่นห้องอาหารของโรงแรมมีเวลาให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า สามารถให้บริการрумเซอร์วิสได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ และทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานของโรงแรมมีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรงแรม และทางโรงแรมให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องประชุม-สัมมนา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือพนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ พนักงานของโรงแรมมีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม และพนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือพนักงานมีการให้บริการที่สะดวกทั้งเวลาและสถานที่เช่นห้องอาหารของโรงแรมมีเวลาให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า สามารถให้บริการрумเซอร์วิสได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และพนักงานของโรงแรมสามารถให้ความสนใจและบริการเฉพาะบุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้ และทางโรงแรมให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการเข้าใจการ  
รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ด้านการเข้าใจการรับรู้อความต้องการของผู้รับบริการ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมมีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรงแรม	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)
พนักงานของโรงแรมสามารถแสดงความใส่ใจผู้มาใช้บริการอย่างเป็นส่วนตัวได้ เช่น สามารถจำชื่อแขกที่เข้าพักได้	3.25 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
พนักงานของโรงแรมสามารถให้ความสนใจและบริการเฉพาะบุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)
พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.42 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
พนักงานมีการให้บริการที่สะดวกทั้งเวลาและสถานที่เช่นห้องอาหารของโรงแรมมีเวลาให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า สามารถให้บริการрумเซอร์วิสได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ	3.56 (มาก)	3.79 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)
ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.73 (มาก)	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)
ทางโรงแรมให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง	3.27 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่าด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องพัก ห้องอาหาร และห้องประชุม-สัมมนา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.73, 3.96, 3.81) รองลงมาคือ พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.65, 3.81, 3.71) และพนักงานมีการให้บริการที่สะดวกทั้งเวลาและสถานที่เช่นห้องอาหารของโรงแรมมี เวลาให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า สามารถให้บริการรวมเซอร์วิสได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.56, 3.79, 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) และพนักงานของโรงแรมสามารถให้ความสนใจและบริการเฉพาะบุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้ และพนักงานมีการให้บริการที่สะดวกทั้งเวลาและสถานที่เช่นห้องอาหารของโรงแรมมี เวลาให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า สามารถให้บริการรวมเซอร์วิสได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

### 3.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจหลังรับบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลังการให้บริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ความคาดหวังหลังการให้บริการ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การคิดเงินรวดเร็ว	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)
การคิดเงินถูกต้อง	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)
มีการลงข่าวประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า	3.51 (มาก)	3.67 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
มีการสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่อง	3.44 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจ โรงแรมในภาพรวม	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าหลังการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ การคิดเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาคือการคิดเงินรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) และผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ ห้องอาหาร มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ การคิดเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ การคิดเงินรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีการลงข่าวประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องประชุม-สัมมนา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ การคิดเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือ การคิดเงินรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.64) และผู้ใช้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องจัดงานเลี้ยง มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ การคิดเงินถูกต้อง และผู้ใช้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ การคิดเงินรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีการสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลังการใช้  
บริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ความพึงพอใจหลังการใช้บริการ	ประเภทบริการที่เลือกใช้			
	ห้องพัก	ห้องอาหาร	ห้องประชุม-สัมมนา	ห้องจัดงานเลี้ยง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การคิดเงินรวดเร็ว	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
การคิดเงินถูกต้อง	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า	3.48 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.74 (มาก)
มีการลงข่าวประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า	3.13 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
มีการสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่อง	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจ โรงแรมในภาพรวม	3.56 (มาก)	3.75 (มาก)	3.61 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าหลังการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาคือการคิดเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องอาหาร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือการคิดเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องประชุม-สัมมนา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การคิดเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3.61) และพนักงานมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องจัดเลี้ยง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การคิดเงินถูกต้อง และผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ พนักงานมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการคิดเงินรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.58)

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในแต่ละด้านดังนี้

**ด้านห้องพัก** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้าน ควรปรับปรุงห้องพัก สัญญาณโทรทัศน์ในห้อง (1 ราย) ควรมีการตกแต่งห้องให้มีบรรยากาศน่าอยู่ (1 ราย) ห้องน้ำภายในห้องพัก (1 ราย) ควรมีอินเทอร์เน็ตในห้องพัก (1 ราย) ถังอบบี้มีด (1 ราย) พนักงานเบลบอยไม่เพียงพอ (1 ราย)

**ด้านห้องอาหาร** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านแก้วน้ำดื่มไม่สะอาด (1 ราย) งานซัอนไม่พอ (1 ราย) อาหารไม่เพียงพอ (4 ราย) รสชาติอาหารไม่อร่อย (3 ราย) ความสะอาดของอาหาร (1 ราย) เมนูอาหารไม่หลากหลาย (2 ราย)

**ด้านห้องประชุม-สัมมนา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ช่วงจัดสัมมนาไฟสว่างไม่เพียงพอ (3 ราย) ไฟตรงบันไดทางเดินสว่างไม่เพียงพอ (1 ราย) ไม่มีพนักงานมาดูแลเรื่องการลงทะเบียน (1 ราย) ไม่มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่รับลงทะเบียน (1 ราย) บริเวณหน้าห้องน้ำไม่ควรวางของขาย (1 ราย) ไม่ตรวจสอบความพร้อมของห้องประชุมก่อน เช่น แอร์ไม่เย็น (1 ราย) พนักงานอำนวยความสะดวกในการขนย้ายสิ่งของงานประชุมน้อยไป (1 ราย) หน้าห้องประชุมอากาศร้อนควรติดเครื่องปรับอากาศ (1 ราย) เปลี่ยนห้องประชุมบ่อย (1 ราย) สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดสัมมนาเช่น VDO เครื่องเสียงอัดเทป CD มีน้อย (1 ราย) การบริหารจัดการไม่เป็นระบบ (1 ราย)

**ด้านห้องจัดงานเลี้ยง** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ด้านพนักงานในจุดรับประทานอาหารไม่เพียงพอ (2 ราย) ไม่มีป้ายแจ้งการจัดโต๊ะอาหารในห้องอาหารสำหรับกลุ่มผู้เข้าสัมมนา (1 ราย) ขนมเบรคไม่หลากหลายและขึ้นเล็กไป (1 ราย)

**ด้านสถานที่จอดรถ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีที่จอดรถไม่เพียงพอ (3 ราย) ที่จอดรถไม่เป็นระเบียบ (1 ราย) ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลที่จอดรถ (1 ราย)