

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส และโรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส และโรงแรมปางสะหวันเพลส โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ การศึกษาค้นคว้านี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากผู้ให้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส จำนวน 200 ราย และผู้ให้บริการโรงแรมปางสะหวันเพลส จำนวน 200 ราย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งหมดจำนวน 400 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.5 อายุ 25 – 34 ปีมากที่สุด ร้อยละ 39.0 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 48.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 31.5 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลางมากที่สุด ร้อยละ 45.0 วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนมากที่สุด ร้อยละ 47.0 ส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2 - 8 คน ร้อยละ 55.5 มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1 - 2 คืน ร้อยละ 55.5 มีการจองห้องพักล่วงหน้า ร้อยละ 73.0 เลือกรับห้องพักราคา 501 - 1,000 บาท (ต่อคืน) ร้อยละ 52.0 ได้รับข้อมูลของโรงแรมจากญาติหรือเพื่อนแนะนำมากที่สุด ร้อยละ 57.0 และส่วนใหญ่ตัดสินใจเองในการเลือกพักโรงแรม ร้อยละ 57.0

ส่วนผู้ให้บริการโรงแรมปางสะหวันเพลส ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.0 อายุ 25 - 34 ปีมากที่สุด ร้อยละ 41.0 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 45.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 30.0 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง ร้อยละ 50.0 วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนมากที่สุด ร้อยละ 44.0 เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2 - 8 คนมากที่สุด ร้อยละ 46.0 มีระยะเวลาในการเข้าพัก

1 - 2 คืนมากที่สุด ร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่มีการจองห้องพักล่วงหน้า ร้อยละ 75.5 เลือกห้องพักพักราคา 350 - 500 บาท (ต่อคืน) ร้อยละ 67.5 ได้รับข้อมูลของโรงแรมจากญาติหรือเพื่อนแนะนำ ร้อยละ 71.0 และตัดสินใจเองในการเลือกพักโรงแรม ร้อยละ 56.0

จากการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส และโรงแรมปางสะหวันเพลส มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่เหมือนกันคือ มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2 - 8 คน ระยะเวลาในการเข้าพัก 1 - 2 คืน มีการจองห้องพักล่วงหน้า ได้รับข้อมูลของโรงแรมจากญาติหรือเพื่อนแนะนำ และตัดสินใจในการเลือกที่พักเอง และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันคือ เพศและราคาห้องพักที่ใช้บริการ โดยโรงแรมปางวิมานเพลสผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และ พักห้องพักราคา 501-1,000 บาท(ต่อคืน) ส่วนโรงแรมปางสะหวันเพลสผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และ พักห้องพักราคา 350-500 บาท(ต่อคืน)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลส และโรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส	โรงแรมปางสะหวันเพลส
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม และความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก) - เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม (มาก)
ด้านราคา	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการให้บริการของ
โรงแรมปางวิมานเพลส และโรงแรมปางสะพานเพลส จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส	โรงแรมปางสะพานเพลส
ด้านการจัดจำหน่าย	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ปานกลาง)
ด้านบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี อุ่มยิ้มแจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี อุ่มยิ้มแจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในปัจจัยย่อย 10 อันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกคือ พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (ด้านบุคคล) พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (ด้านบุคคล) พนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (ด้านบุคคล) ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ) พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ด้านบุคคล) ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (ด้านราคา) ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (ด้านกระบวนการให้บริการ) สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ด้านการจัดจำหน่าย) เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ) และความเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (ด้านกระบวนการให้บริการ) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางสะหวันเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกคือ พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (ด้านบุคคล) ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (ด้านกระบวนการให้บริการ) ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (ด้านราคา) พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (ด้านบุคคล) ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (ด้านกระบวนการให้บริการ) ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ) มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (ด้านราคา) สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ) พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ด้านบุคคล) และเครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม (ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในปัจจัยย่อย 10 อันดับสุดท้าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในปัจจัยย่อย 10 อันดับสุดท้ายคือ มีบัตรสมาชิกและสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก (ด้านการส่งเสริมการตลาด) มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ (ด้านการจัดจำหน่าย) มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ด้านการส่งเสริมการตลาด) สถาปัตยกรรมในการก่อสร้างโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ (ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ) สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (ด้านการจัดจำหน่าย) สามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน (ด้านการจัดจำหน่าย) คุณภาพและการออกแบบ

ของเอกสาร แบบฟอร์มหรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของโรงแรม (ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ) การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ) และความหลากหลายและคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางสะหวันเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในปัจจัยย่อย 10 อันดับสุดท้ายคือ มีบัตรสมาชิกและสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก (ด้านการส่งเสริมการตลาด) มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ด้านการส่งเสริมการตลาด) พนักงานใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง (ด้านบุคคล) สามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน (ด้านการจัดจำหน่าย) ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ) สถาปัตยกรรมในการก่อสร้างโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ (ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ) ความหลากหลายและคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ) มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ (ด้านการจัดจำหน่าย) มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ด้านการส่งเสริมการตลาด) และคุณภาพและการออกแบบของเอกสาร แบบฟอร์มหรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของโรงแรม (ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลส และโรงแรมปางสะหวันเพลส

จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาพัก และราคาห้องพัก

ตารางที่ 65 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้าน ของโรงแรมปางวิมานเพลส และโรงแรมปางสะหวันเพลส จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส		โรงแรมปางสะหวันเพลส	
	เพศ			
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก) - ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม (มาก) - ความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม (มาก)
ด้านราคา	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) - ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก และราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)

ตารางที่ 65 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส		โรงแรมปางสะพานเพลส	
	เพศ			
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ด้านการจัดจำหน่าย	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (มาก)
ด้านบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี อ่อนน้อม ใจดีและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี อ่อนน้อม ใจดีและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี อ่อนน้อม ใจดีและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และพนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี อ่อนน้อม ใจดีและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก)

ตารางที่ 65 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส		โรงแรมปางสะพานเพลส	
	เพศ			
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม และเครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน (มาก)

ตารางที่ 66 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพชร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส				โรงแรมปางสะพานเพชร			
	อายุ							
	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์หรือ บริการ	- ความสะอาด ภายในห้องพักและ บริเวณ โรงแรม (มาก) - ระบบรักษาความ ปลอดภัยภายใน โรงแรม (มาก)	- ความสะอาด ภายในห้องพักและ บริเวณ โรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่ง อำนวยความสะดวก ใน ห้องพัก (มาก)	- ความสะอาด ภายในห้องพักและ บริเวณ โรงแรม (มาก) - เครื่องหมาย การค้าและระดับ ของ โรงแรม และ ความหลากหลาย ของ สิ่งอำนวยความสะดวก และ บริการภายใน โรงแรม (มาก)	- สภาพและสิ่ง อำนวยความสะดวก ภายใน ห้องพัก (มาก) - เครื่องหมาย การค้าและระดับ ของ โรงแรม (มาก)	- เครื่องหมายการค้า และระดับของ โรงแรม สภาพและ สิ่งอำนวยความสะดวก ภายใน ห้องพัก และความ สะอาดภายใน ห้องพักและบริเวณ โรงแรม (มาก) - ความหลากหลาย ของสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการ ภายใน โรงแรม (มาก) - ความหลากหลาย และคุณภาพของ อาหาร และ เครื่องดื่ม (มาก)	- ความสะอาด ภายในห้องพัก และบริเวณ โรงแรม (มาก) - เครื่องหมาย การค้าและ ระดับของ โรงแรม (มาก) - สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพัก (มาก)	- เครื่องหมาย การค้าและระดับ ของ โรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่ง อำนวยความสะดวก ใน ห้องพัก (มาก) - ความสะอาด ภายในห้องพักและ บริเวณ โรงแรม (มาก)	- ความสะอาดภายใน ห้องพักและบริเวณ โรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก ภายใน ห้องพักและความ หลากหลายของสิ่ง อำนวยความสะดวก และบริการภายใน โรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้า และระดับของโรงแรม และระบบรักษาความ ปลอดภัยภายใน โรงแรม (มาก)

ตารางที่ 66 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส				โรงแรมปางสะพานเพลส			
	อายุ							
	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป
ด้านราคา	- ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก)	- ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก)	- ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก)	- ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก)	- ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก)	- ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก)	- ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก)	- มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก)
	- ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก)	- ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)	- ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)	- ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มและความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก)	- ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)	- มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก)	- ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)	- ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก)
	- ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มและมีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (ปานกลาง)	- มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก)	- ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (ปานกลาง)	- มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก)	- ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก)	- ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก และราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)	- ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก)	- ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)

ตารางที่ 66 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพชร จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส				โรงแรมปางสะพานเพชร			
	อายุ							
	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป
ด้านการจัดจำหน่าย	- สามารถจอง ห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- สามารถจอง ห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- สามารถจอง ห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- ความสะดวกและ หลากหลายของการ จองห้องพัก (มาก)	- สามารถหา โรงแรมได้ง่ายและ ไปมาสะดวก (มาก)	- สามารถหา โรงแรมได้ง่าย และไปมาสะดวก (มาก)	- สามารถหา โรงแรมได้ง่าย และไปมาสะดวก (มาก)	- สามารถหา โรงแรมได้ง่ายและ ไปมาสะดวก (มาก)
	- ความสะดวกและ หลากหลายของการ จองห้องพัก (มาก)	- ความสะดวก และหลากหลาย ของการจอง ห้องพัก (มาก)	- ความสะดวก และหลากหลาย ของการจอง ห้องพัก (มาก)	- สามารถจอง ห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- สามารถจอง ห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- ความสะดวก และหลากหลาย ของการจอง ห้องพัก (มาก)	- สามารถจอง ห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- มีสถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ (มาก)
	- สามารถจอง ห้องพักและชำระ ค่าบริการผ่าน บริษัทตัวแทน (ปานกลาง)	- สามารถหา โรงแรมได้ง่าย และไปมาสะดวก (มาก)	- สามารถจอง ห้องพักและชำระ ค่าบริการผ่าน บริษัทตัวแทน (ปานกลาง)	- สามารถจอง ห้องพักและชำระ ค่าบริการผ่าน บริษัทตัวแทน (มาก)	- ความสะดวกและ หลากหลายของการ จองห้องพัก (มาก)	- สามารถจอง ห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- ความสะดวก และหลากหลาย ของการจอง ห้องพัก และมี สถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และ เพียงพอ (มาก)	- ความสะดวกและ หลากหลายของการ จองห้องพัก (มาก)

ตารางที่ 66 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส				โรงแรมปางสะพานเพลส			
	อายุ							
	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป
ด้านการส่งเสริมการตลาด	- มีการโฆษณาผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ (มาก)	- มีการโฆษณา ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- มีการโฆษณา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก)	- มีการโฆษณาผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ (มาก)	- มีการโฆษณาผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ (มาก)	- มีการโฆษณา ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- มีการโฆษณา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และมีการโฆษณา ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- มีการโฆษณาผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ (มาก)
	- มีการโฆษณาผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต (มาก)	- มีการโฆษณา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก)	- มีการโฆษณา ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- มีการโฆษณาผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต (มาก)	- มีการโฆษณาผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต (มาก)	- มีการโฆษณา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก)	- มีรายการ ส่งเสริมการขาย ตามฤดูกาล (ปาน กลาง)	- มีการโฆษณาผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต (ปานกลาง)
	- มีรายการส่งเสริม การขายตามฤดูกาล (ปานกลาง)	- มีรายการ ส่งเสริมการขาย ตามฤดูกาล (ปานกลาง)	- มีรายการ ส่งเสริมการขาย ตามฤดูกาล (ปานกลาง)	- มีบัตรสมาชิกและ สิทธิประโยชน์แก่ สมาชิก (ปานกลาง)	- มีรายการส่งเสริม การขายตามฤดูกาล (มาก)	- มีรายการ ส่งเสริมการขาย ตามฤดูกาล (มาก)	- มีบัตรสมาชิก และสิทธิ ประโยชน์แก่ สมาชิก (ปาน กลาง)	- มีรายการส่งเสริม การขายตามฤดูกาล (ปานกลาง)

ตารางที่ 66 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยส่วน ประสมการตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส				โรงแรมปางสะพานเพลส				
	อายุ								
	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป	
ด้านบุคคล	- พนักงานบริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกาย สะอาด สุภาพ เรียบร้อย (มาก)	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่ง กายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย (มาก)	- พนักงานให้บริการ มีความรู้และมีทักษะ ในการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี (มาก)	- พนักงานบริการ มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสและ เป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการ มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสและ เป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการมี มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสและ เป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการ มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสและ เป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการมี มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสและ เป็นกันเอง (มาก)
	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกาย สะอาด สุภาพ เรียบร้อย (มาก)	- พนักงานบริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสและ เป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่ง กายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และ เป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการ มีบุคลิกภาพดี แต่ง กายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก)	- พนักงานบริการ บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก)	- พนักงานบริการ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก)	- พนักงานบริการ ให้บริการอย่าง รวดเร็วและถูกต้อง (มาก)	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่ง กายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย (มาก)
	- พนักงานให้บริการมี ความรู้และมีทักษะใน การปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก)	- พนักงานให้บริการ อย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง (มาก)	- พนักงาน ให้บริการมีความรู้ และมีทักษะในการ ปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก)	- พนักงานบริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็น กันเอง (มาก)	- พนักงาน ให้บริการมี ความรู้และมี ทักษะในการ ปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก)	- พนักงานให้บริการ อย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง (มาก)	- พนักงาน ให้บริการอย่าง รวดเร็ว และ ถูกต้อง (มาก)	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่ง กายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย (มาก)	
				- พนักงานให้บริการ อย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง (มาก)		- พนักงานให้บริการ มีความรู้และมีทักษะ ในการปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก)			

ตารางที่ 66 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส				โรงแรมปางสะพานเพลส			
	อายุ							
	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	- เครื่องแบบ พนักงานมีความ สวยงาม และ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และ สวยงาม (มาก) - คุณภาพและการ ออกแบบของ เอกสาร แบบฟอร์ม หรือสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ ของโรงแรม (มาก)	- เครื่องแบบ พนักงานมีความ สวยงามและ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - การตกแต่ง ภายในห้องพักมี ความเป็น เอกลักษณ์และ สวยงาม (มาก) - การตกแต่ง ภายในโรงแรมมี ความเป็น เอกลักษณ์และ สวยงาม (มาก)	- เครื่องแบบพนักงานมี ความสวยงามและ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - สถาปัตยกรรมในการ ก่อสร้างโรงแรมมี ความเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะและ คุณภาพ และการออกแบบของ เอกสาร แบบฟอร์ม หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของ โรงแรม (ปาน กลาง)	- การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์ และ สวยงามและอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความ ทันสมัยและเพียงพอ ต่อความต้องการ (มาก) - เครื่องแบบ พนักงานมีความ สวยงาม และ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายใน โรงแรมมีความเป็น เอกลักษณ์ และ สวยงาม (มาก)	- เครื่องแบบ พนักงานมีความ สวยงาม และ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และ สวยงาม และ อุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวก มีความทันสมัยและ เพียงพอต่อความ ต้องการ (มาก) - การตกแต่งภายใน โรงแรมมีความเป็น เอกลักษณ์ และ สวยงาม (มาก)	- อุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวก มีความ ทันสมัย และ เพียงพอต่อความ ต้องการ (มาก) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และ สวยงาม (มาก) - คุณภาพและการ ออกแบบของ เอกสาร แบบฟอร์ม หรือสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ ของโรงแรม (มาก)	- อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความทันสมัย และเพียงพอต่อความ ต้องการ (มาก) - การตกแต่งภายในโรงแรม มีความเป็นเอกลักษณ์และ สวยงาม และการตกแต่ง ภายในห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - เครื่องแบบพนักงานมี ความสวยงามและเหมาะสม กับการให้บริการ และ คุณภาพและการออกแบบ ของเอกสาร แบบฟอร์ม หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของ โรงแรม (มาก)	- เครื่องแบบ พนักงานมีความ สวยงามและ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - อุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวก มีความ ทันสมัยและ เพียงพอต่อความ ต้องการ (มาก) - การตกแต่ง ภายในห้องพักมี ความเป็น เอกลักษณ์และ สวยงาม (มาก)

ตารางที่ 66 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส				โรงแรมปางสะพานเพลส			
	อายุ							
	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 ปีขึ้นไป
ด้านกระบวนการให้บริการ	- ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและการถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วและการถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและการถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงานและการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วและการถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูลข่าวสาร (มาก)	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการและความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วและการถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูลข่าวสาร (มาก) - ความรวดเร็วในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (ปานกลาง)	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและการถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและการถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน และการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วและการถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูลข่าวสาร (มาก)	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและการถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)	- ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วและการถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพักและความรวดเร็วและการถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูลข่าวสาร (มาก)

ตารางที่ 67 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส					โรงแรมปางสะพานเพลส				
	อาชีพ									
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	- ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก)	- ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก)	- ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก)	- เครื่องหมายการค้าและระดับของ โรงแรม และระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก)	- ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก)	- เครื่องหมายการค้าและระดับของ โรงแรม (มาก)	- ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก)	- ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก)	- สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก)	- สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก)
	- เครื่องหมายการค้าและระดับของ โรงแรม (มาก)	- สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก)	- สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก)	- สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก)	- ความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม (มาก)	- ความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม (มาก)	- เครื่องหมายการค้าและระดับของ โรงแรม (มาก)	- สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก)	- เครื่องหมายการค้าและระดับของ โรงแรม และ	- สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก)
	- ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก)	- ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก)	- ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก)	- ความหลากหลายและคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม และความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม (ปานกลาง)	- ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก)	- ความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม (มาก)	- ความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม (มาก)	- เครื่องหมายการค้าและระดับของ โรงแรม (มาก)	- เครื่องหมายการค้าและระดับของ โรงแรม (มาก)	- ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก)

ตารางที่ 67 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส					โรงแรมปางสะพานเพลส				
	อาชีพ									
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย
ด้านการจัด จำหน่าย	- สามารถจอง ห้องพักผ่าน ระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก) - สามารถจอง ห้องพักและ ชำระค่าบริการ ผ่านบริษัท ตัวแทน (มาก) - ความสะดวก และหลากหลาย ของการจอง ห้องพัก (มาก)	- สามารถจอง ห้องพักผ่าน ระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวก และหลากหลาย ของการจอง ห้องพัก (มาก) - สามารถจอง ห้องพักและ ชำระค่าบริการ ผ่านบริษัท ตัวแทน (ปาน กลาง)	- สามารถจอง ห้องพักผ่าน ระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก) - สามารถหา โรงแรมได้ง่าย และไปมา สะดวก (ปาน กลาง)	- สามารถจอง ห้องพักและ ชำระค่าบริการ ผ่านบริษัท ตัวแทน (มาก) - สามารถหา โรงแรมได้ง่าย และไปมา สะดวก (มาก)	- ความสะดวก และหลากหลาย ของการจอง ห้องพัก (มาก) - สามารถจอง ห้องพักผ่าน ระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก) - สามารถจอง ห้องพักและ ชำระค่าบริการ ผ่านบริษัท ตัวแทน (มาก)	- สามารถจอง ห้องพักผ่าน ระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก) - ความ สะดวกและ หลากหลาย ของการจอง ห้องพัก (มาก) - สามารถหา โรงแรมได้ ง่ายและไปมา สะดวก (มาก)	- สามารถหา โรงแรมได้ง่าย และไปมา สะดวก (มาก) - มีสถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ (มาก) - ความสะดวกและ หลากหลายของการ จองห้องพัก สามารถ จองห้องพักผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถจอง ห้องพักและชำระ ค่าบริการผ่านบริษัท ตัวแทน (มาก)	- สามารถหา โรงแรมได้ง่าย และไปมา สะดวก (มาก) - ความสะดวก และ หลากหลาย ของการจอง ห้องพัก (มาก) - สามารถจอง ห้องพักผ่าน ระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)	- ความสะดวกและ หลากหลายของการ จองห้องพัก (มาก) - สามารถจอง ห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต สามารถหาโรงแรม ได้ง่ายและมี สถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ (มาก) - สามารถจอง ห้องพักและชำระ ค่าบริการผ่านบริษัท ตัวแทน (ปานกลาง)	- สามารถหา โรงแรมได้ง่าย และไปมา สะดวก (มาก) - ความสะดวก และการจอง ห้องพัก (มาก) - สามารถจอง ห้องพักผ่าน ระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก)

ตารางที่ 67 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส					โรงแรมปางสะพานเพลส				
	อาชีพ									
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย
ด้านการส่งเสริม การตลาด	- มีการโฆษณา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณา ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการ ส่งเสริมการขาย ตามฤดูกาล (ปานกลาง)	- มีการโฆษณา ผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณา ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก) - มี บั ต ร สมาชิกและ สิทธิ ประโยชน์แก่ สมาชิก (ปานกลาง)	- มีการโฆษณา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณา ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการ ส่งเสริมการขาย ตามฤดูกาล (ปานกลาง)	- มีการโฆษณา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และ มี ก า ร โฆษณาผ่าน ระ บ บ อินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการ ส่งเสริมการขาย ตาม ฤ ดุ ก า ล (ปานกลาง) - มีบัตรสมาชิก และ สิ ท ธิ ประโยชน์แก่ สมาชิก (ปานกลาง)	- มีการโฆษณา ผ่าน ระ บ บ อินเทอร์เน็ต (มาก) - มีการโฆษณา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีรายการ ส่งเสริมการขาย ตาม ฤ ดุ ก า ล (ปานกลาง)	- มีการโฆษณา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และ มี ก า ร โฆษณาผ่าน ระ บ บ อินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการ ส่งเสริมการขาย ตาม ฤ ดุ ก า ล (ปานกลาง) - มีบัตรสมาชิก และ สิ ท ธิ ประโยชน์แก่ สมาชิก (ปานกลาง)	- มีการโฆษณา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณา ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการ ส่งเสริมการขาย ตาม ฤ ดุ ก า ล (ปานกลาง)	- มีการโฆษณา ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณา ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการ ส่งเสริมการขาย ตาม ฤ ดุ ก า ล (มาก)	- มีการโฆษณา ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต และ มี บั ต ร สมาชิกและ สิทธิประโยชน์ แก่ ส ม า ช ิ ก (มาก) - มีการโฆษณา ผ่าน สื่ อ สิ่งพิมพ์ (ปาน กลาง) - มีรายการ ส่งเสริมการ ขายตามฤดูกาล (ปานกลาง)	- มีการโฆษณาผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริม การขายตามฤดูกาล (มาก)

ตารางที่ 67 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส					โรงแรมปางสะพานเพลส				
	อาชีพ									
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย
ด้านบุคคล	- พนักงานบริการ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานบริการ มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสและ เป็นกันเอง (มาก) - พนักงาน ให้บริการมี ความรู้ และมี ทักษะในการ ปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก)	- พนักงาน บริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงาน บริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสและ เป็นกันเอง (มาก) - พนักงาน ให้บริการอย่าง รวดเร็วและ ถูกต้อง (มาก)	- พนักงาน บริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงาน บริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง (มาก) - พนักงาน ให้บริการอย่าง รวดเร็วและ ถูกต้อง (มาก)	- พนักงานบริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็น กันเอง และ พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่ง กายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย (มาก) - พนักงาน ให้บริการมีความ รู้และมีทักษะใน การปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก) - พนักงาน ให้บริการอย่าง รวดเร็วและถูกต้อง (มาก)	- พนักงานบริการ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานบริการ มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสและ เป็นกันเอง (มาก) - พนักงาน ให้บริการมี ความรู้ และมี ทักษะในการ ปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก)	- พนักงานบริการ มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสและ เป็นกันเอง (มาก) - พนักงานบริการ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และพนักงาน ให้บริการมีความ รู้และมีทักษะใน การปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก) - พนักงาน ให้บริการอย่าง รวดเร็วและ ถูกต้อง (มาก)	- พนักงานบริการ มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสและ เป็นกันเอง (มาก) - พนักงาน ให้บริการอย่าง รวดเร็วและ ถูกต้อง (มาก) - พนักงาน ให้บริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกาย สะอาด สุภาพ เรียบร้อย (มาก) - พนักงาน ให้บริการอย่าง รวดเร็วและ ถูกต้อง (มาก)	- พนักงาน บริการมี ความรู้และมีทักษะ ในการปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก) - พนักงาน ให้บริการอย่าง รวดเร็วและ ถูกต้อง (มาก)	- พนักงานให้บริการ มีความรู้และมีทักษะ ในการปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก) - พนักงานให้บริการ อย่างรวดเร็วจึง ถูกต้อง (มาก)	- พนักงานให้บริการ มีความรู้และมีทักษะ ในการปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก) - พนักงานให้บริการ อย่างรวดเร็วจึง ถูกต้อง (มาก)

ตารางที่ 67 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะหวันเพลส จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส					โรงแรมปางสะหวันเพลส						
	อาชีพ											
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย		
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	- เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และเครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีทันสมัยและเพียงพอดีต่อความต้องการ (มาก)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีทันสมัยและเพียงพอดีต่อความต้องการ (มาก)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีทันสมัยและเพียงพอดีต่อความต้องการ (มาก)	- เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก)
	- ภาพลักษณ์และการออกแบบของเอกสารหรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของ โรงแรม (ปานกลาง)	- อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอดีต่อความต้องการ (มาก)	- สถาปัตยกรรมในการก่อสร้างโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ (ปานกลาง)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)

ตารางที่ 67 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส					โรงแรมปางสะพานเพลส				
	อาชีพ									
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย
ด้าน กระบวนการ ให้บริการ	- ความรวดเร็ว ในการ ลงทะเบียนเข้า พักและการ คืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็ว ในการ ให้บริการ อาหารและ เครื่องดื่ม (มาก) - ความรวดเร็ว ในการ แก้ไขปัญหาของ พนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็ว และ ความ ถูกต้องแม่นยำ ในการ ให้บริการของ พนักงาน (มาก) - ความรวดเร็ว ในการ ลงทะเบียนเข้า พักและการคืน ห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็ว ในการ แก้ไขปัญหาของ พนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็ว ในการแก้ปัญหา ของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็ว ในการ ลงทะเบียนเข้า พักและการคืน ห้องพัก (มาก) และ ความถูกต้อง แม่นยำในการ ให้บริการของ พนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วในการ ลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วในการ ให้บริการอาหารและ เครื่องดื่ม ความ รวดเร็วในการ แก้ไขปัญหาของ พนักงาน และความ รวดเร็วและความ ถูกต้องในการให้ ข้อมูลข่าวสาร (มาก) - ความรวดเร็วและ ความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการของ พนักงาน (ปานกลาง)	- ความรวดเร็วใน การลงทะเบียนเข้า พักและการคืน ห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและ ความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการของ พนักงาน ความ รวดเร็วในการ แก้ไขปัญหาของ พนักงาน และความ ถูกต้องแม่นยำใน การให้บริการของ พนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วใน การให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม (มาก)	- ความรวดเร็วใน การลงทะเบียน เข้าพักและการ คืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วใน การให้บริการ อาหาร และ เครื่องดื่ม (มาก)	- ความรวดเร็ว ในการ ลงทะเบียนเข้า พักและการคืน ห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็ว และ ความ ถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการ ของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็ว ในการให้บริการ ของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็ว ในการ ลงทะเบียนเข้า พักและการคืน ห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็ว และ ความ ถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการ ของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วใน การให้บริการ อาหาร และ เครื่องดื่ม (มาก)	- ความรวดเร็วใน การลงทะเบียนเข้า พักและการคืน ห้องพัก และ ความ รวดเร็วในการ แก้ไขปัญหาของ พนักงาน (มาก) - ความรวดเร็ว ในการให้บริการ ของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็ว ในการให้บริการ ของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็ว และความถูกต้อง แม่นยำในการ ให้บริการของ พนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วใน การแก้ไขปัญหาของ พนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วใน การแก้ไขปัญหาของ พนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วใน การลงทะเบียน เข้าพักและการ คืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วใน การให้บริการ อาหาร และ เครื่องดื่ม (มาก)

ตารางที่ 68 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส			โรงแรมปางสะพานเพลส		
	รายได้					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก) - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก) - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรมและความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก)
ด้านราคา	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก)

ตารางที่ 68 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส			โรงแรมปางสะพานเพลส		
	รายได้					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท
ด้านการจัดจำหน่าย	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (3.43) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) - มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ปานกลาง) - มีบัตรสมาชิกและสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และมีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ปานกลาง) - มีบัตรสมาชิกและสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (มาก)

ตารางที่ 68 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส			โรงแรมปางสะพานเพลส		
	รายได้					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท
ด้านบุคคล	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก)	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก)	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก)	- พนักงานบริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก)
	- พนักงานบริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการมี อัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก)	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก)	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก)	- พนักงานบริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก)
	- พนักงานให้บริการ อย่างรวดเร็วและ ถูกต้องและพนักงาน ให้บริการมีความรู้และ มี ทัก ษะ ใน การ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก)	- พนักงานให้บริการมี ความรู้และมีทักษะใน การปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก)	- พนักงานให้บริการ อย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง (มาก)	- พนักงานให้บริการมี ความรู้และมีทักษะใน การปฏิบัติงานเป็น อย่างดี (มาก)	- พนักงานให้บริการ อย่างรวดเร็วและ ถูกต้องและพนักงาน ให้บริการมีความรู้และ มี ทัก ษะ ใน การ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก)	- พนักงานให้บริการ อย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง (มาก)

ตารางที่ 68 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส			โรงแรมปางสะพานเพลส		
	รายได้					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	- เครื่องแบบพนักงานมี ความสวยงามและ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความ ทันสมัยและเพียงพอต่อ ความต้องการ และ คุณภาพและการออกแบบ ของเอกสาร แบบฟอร์ม หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของโรงแรม (ปานกลาง) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (ปานกลาง)	- เครื่องแบบพนักงานมี ความสวยงามและ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความ ทันสมัยและเพียงพอต่อ ความต้องการ (มาก)	- เครื่องแบบพนักงานมี ความสวยงามและ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - การตกแต่งภายใน โรงแรมมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)	- อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความ ทันสมัยและเพียงพอต่อ ความต้องการ (มาก) - เครื่องแบบพนักงานมี ความสวยงามและ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม และคุณภาพและการ ออกแบบของเอกสาร แบบฟอร์มหรือสื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ของ โรงแรม (มาก)	- การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม และอุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวกมีความ ทันสมัยและ เพียงพอต่อความต้องการ (มาก) - การตกแต่งภายใน โรงแรมมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - คุณภาพและการ ออกแบบของเอกสาร แบบฟอร์มหรือสื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ของ โรงแรม (มาก)	- เครื่องแบบพนักงานมี ความสวยงามและ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความ ทันสมัยและเพียงพอต่อ ความต้องการ (มาก)

ตารางที่ 68 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส			โรงแรมปางสะพานเพลส		
	รายได้					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 บาท
ด้านกระบวนการให้บริการ	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก)	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก)	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก)	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก)	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก)	- ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก)
	- ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงานและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน (มาก)	- ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก)
	- ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)	- ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก)

ตารางที่ 69 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามระยะเวลาพัก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส		โรงแรมปางสะพานเพลส	
	ระยะเวลาพัก			
	1 - 2 คืน	3 คืนขึ้นไป	1 - 2 คืน	3 คืนขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม (มาก) - ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก) - ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก) - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม (มาก) - ความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม (มาก)
ด้านราคา	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม และมีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) - ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก)

ตารางที่ 69 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพชร จำแนกตามระยะเวลาพัก (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส		โรงแรมปางสะพานเพชร	
	ระยะเวลาพัก			
	1 - 2 คืน	3 คืนขึ้นไป	1 - 2 คืน	3 คืนขึ้นไป
ด้านการจัดจำหน่าย	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (มาก)

ตารางที่ 69 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามระยะเวลาพัก (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส		โรงแรมปางสะพานเพลส	
	ระยะเวลาพัก			
	1 - 2 คืน	3 คืนขึ้นไป	1 - 2 คืน	3 คืนขึ้นไป
ด้านบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (มาก) - การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (มาก)

ตารางที่ 69 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามระยะเวลาพัก (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส		โรงแรมปางสะพานเพลส	
	ระยะเวลาพัก			
	1 - 2 คืน	3 คืนขึ้นไป	1 - 2 คืน	3 คืนขึ้นไป
ด้านกระบวนการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน และความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน (มาก)

ตารางที่ 70 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพชร จำแนกตามราคาห้องพัก

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส			โรงแรมปางสะพานเพชร		
	ราคาห้องพัก					
	350 – 500 บาท	501 – 1,000 บาท	1,001 - 1,500 บาท	350 - 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 - 1,500 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์หรือ บริการ	- ความสะอาดภายใน ห้องพักและบริเวณ โรงแรม (มาก) - ระบบรักษาความ ปลอดภัยภายใน โรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ห้องพัก (มาก)	- ความสะอาด ภายในห้องพักและ บริเวณโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่ง อำนวยความสะดวก ภายใน ห้องพัก (มาก) - ระบบรักษาความ ปลอดภัยภายใน โรงแรม (มาก)	- สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ความ หลากหลายและคุณภาพของ อาหารและเครื่องดื่ม ความ หลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ภายในโรงแรม และความ สะอาดภายในห้องพักและ บริเวณโรงแรม (มาก) - ระบบรักษาความปลอดภัย ภายในโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและ ระดับของโรงแรม (มาก)	- ความสะอาด ภายในห้องพักและ บริเวณโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่ง อำนวยความสะดวก ภายใน ห้องพัก (มาก) - เครื่องหมาย การค้าและระดับ ของโรงแรม (มาก)	- ความสะอาดภายใน ห้องพักและบริเวณ โรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้าและ ระดับของโรงแรม และ สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (มาก) - ความหลากหลายและ คุณภาพของอาหารและ เครื่องดื่ม และความ หลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ภายในโรงแรม (มาก)	- ความหลากหลาย ของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ภายในโรงแรม (มาก) - เครื่องหมายการค้า และระดับของโรงแรม (มาก) - สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ห้องพัก (มาก)

ตารางที่ 70 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะหวันเพลส จำแนกตามราคาห้องพัก (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส			โรงแรมปางสะหวันเพลส		
	ราคาห้องพัก					
	350 - 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 - 1,500 บาท	350 - 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 - 1,500 บาท
ด้านราคา	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคาคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคาคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก (มาก) - ราคาคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม และมีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) - ราคาคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ราคาคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ (มาก) - ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก และราคาคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (มาก) - มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน และสามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก และมีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) - มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน (มาก) - สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก (มาก) - ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก และมีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ (มาก)

ตารางที่ 70 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามราคาห้องพัก (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส			โรงแรมปางสะพานเพลส		
	ราคาห้องพัก					
	350 - 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 - 1,500 บาท	350 - 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 - 1,500 บาท
ด้านการส่งเสริม การตลาด	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (ปานกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และมีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (มาก) - มีบัตรสมาชิกและสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (มาก) - มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (มาก) - มีบัตรสมาชิกและสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก (ปานกลาง)
ด้านบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ชี้แจงแจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ชี้แจงแจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และพนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และพนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก) - พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และพนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ชี้แจงแจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ชี้แจงแจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ชี้แจงแจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และพนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย (มาก) - พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ชี้แจงแจ่มใสและเป็นกันเอง (มาก) - พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และพนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (มาก)

ตารางที่ 70 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามราคาห้องพัก (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส			โรงแรมปางสะพานเพลส		
	ราคาห้องพัก					
	350 - 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 - 1,500 บาท	350 - 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 - 1,500 บาท
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	- เครื่องแบบพนักงานมี ความสวยงามและ เหมาะสมกับการให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพัก มีความเป็นเอกลักษณ์และ สวยงาม และการออกแบบของเอกสาร แบบฟอร์มหรือสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ ของโรงแรม (มาก) - อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัยและเพียงพอต่อ ความต้องการ (ปานกลาง)	- เครื่องแบบพนักงานมี ความสวยงามและ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - การตกแต่งภายใน โรงแรมมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (ปานกลาง)	- เครื่องแบบพนักงานมีความ สวยงามและเหมาะสมกับการ ให้บริการ และอุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวกมีความ ทันสมัยและเพียงพอต่อความ ต้องการ (มาก) - การตกแต่งภายในห้องพักมี ความเป็นเอกลักษณ์และ สวยงาม และคุณภาพและการ ออกแบบของเอกสาร แบบฟอร์มหรือสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ ของโรงแรม (มาก) - สถาปัตยกรรมในการก่อสร้าง โรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะ และการตกแต่งภายใน โรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์ และสวยงาม (มาก)	- อุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวกมี ความทันสมัยและ เพียงพอต่อความ ต้องการ (มาก) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (มาก) - คุณภาพและการ ออกแบบของเอกสาร แบบฟอร์มหรือสื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ของ โรงแรม (มาก)	- เครื่องแบบพนักงาน มีความสวยงามและ เหมาะสมกับการ ให้บริการ (มาก) - การตกแต่งภายใน ห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และ สวยงาม (มาก) - สถาปัตยกรรมใน การก่อสร้างโรงแรม มีความเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะ (มาก)	- สถาปัตยกรรมในการ ก่อสร้างโรงแรมมีความเป็น เอกลักษณ์เฉพาะ และคุณภาพ และการออกแบบของเอกสาร แบบฟอร์มหรือสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ ของโรงแรม (มาก) - เครื่องแบบพนักงานมีความ สวยงามและเหมาะสมกับการ ให้บริการ และอุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความ ทันสมัยและเพียงพอต่อความ ต้องการ (มาก) - การตกแต่งภายในโรงแรมมี ความเป็นเอกลักษณ์และ สวยงาม และการตกแต่ง ภายในห้องพักมีความเป็น เอกลักษณ์และสวยงาม (มาก)

ตารางที่ 70 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละด้าน ของ โรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะพานเพลส จำแนกตามราคาห้องพัก (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	โรงแรมปางวิมานเพลส			โรงแรมปางสะพานเพลส		
	ราคาห้องพัก					
	350 - 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 - 1,500 บาท	350 - 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 - 1,500 บาท
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	- ความรวดเร็วในการ ลงทะเบียนเข้าพักและ การคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วในการ แก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วและความ ถูกต้องแม่นยำในการ ให้บริการของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วในการ ลงทะเบียนเข้าพักและ การคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วในการ แก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วและความ ถูกต้องแม่นยำในการ ให้บริการของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วและความ ถูกต้องแม่นยำในการ ให้บริการของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการ ลงทะเบียนเข้าพักและการ คืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วในการ แก้ปัญหาของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วในการ ลงทะเบียนเข้าพักและ การคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วและความ ถูกต้องแม่นยำในการ ให้บริการของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการ แก้ปัญหาของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วในการ ลงทะเบียนเข้าพักและ การคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วในการ แก้ปัญหาของพนักงาน (มาก) - ความรวดเร็วในการ ให้บริการอาหารและ เครื่องดื่ม และ ความ รวดเร็ว และ ความ ถูกต้องแม่นยำในการ ให้บริการของพนักงาน (มาก)	- ความรวดเร็วในการ ลงทะเบียนเข้าพักและ การคืนห้องพัก (มาก) - ความรวดเร็วในการ ให้บริการอาหารและ เครื่องดื่ม (มาก) - ความรวดเร็วในการ แก้ปัญหาของพนักงาน (มาก)

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลสจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม และสภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางสะหวันเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และเครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม แสดงให้เห็นว่าโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลส มีปัจจัยย่อยที่มีจุดเด่นในด้านเดียวกันคือ ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรม ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆของโรงแรมและห้องพัก มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของโรงแรม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า โรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลส สามารถทำได้ดีในเรื่องความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม

2. ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม และความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางสะหวันเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย และราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม จะเห็นว่าปัจจัยย่อยที่โรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลส สามารถทำได้ดีเหมือนกันคือ ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของ โรงแรม ในอำเภอเมืองจังหวัด

เชิงราย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ราคาห้องพัก รองลงมาคือ การแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจนและราคาอาหารในห้องอาหาร

3. ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก และสามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะหวันเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส และโรงแรมปางสะหวันเพลสมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน คือผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางวิมานเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากโรงแรมปางวิมานเพลสได้เปิดให้บริการจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ตก่อน ทั้งการจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ของโรงแรมและการจองห้องพักผ่านบริษัทตัวแทน ในขณะที่โรงแรมปางสะหวันเพลสซึ่งเปิดให้บริการภายหลังยังไม่มี การจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยตรง เนื่องจากยังไม่มีเว็บไซต์ มีเพียงการจองห้องพักผ่านบริษัทตัวแทนเท่านั้น ซึ่งอาจยังไม่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องการติดต่อโรงแรมผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะหวันเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก มากที่สุด เนื่องจากโรงแรมปางสะหวันเพลสนั้นตั้งอยู่ที่ถนนชูปเปอร์ไฮเวย์ซึ่งสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และหาโรงแรมได้ง่าย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้ง โรงแรมค่อนข้างง่าย มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะหวันเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกเหมือนกัน คือ มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และมีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล จะเห็นว่า แม้จะมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางวิมานเพลส โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

แต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะพานเพลสโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า โรงแรมปางสะพานเพลสมีการส่งเสริมการตลาดที่ดีและผู้ใช้บริการมีการรับรู้มากกว่าการส่งเสริมการตลาดของ โรงแรมปางวิมานเพลส ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ การโฆษณาทางโทรทัศน์ ในขณะที่ การโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางวิมานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง และพนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะพานเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และพนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง จากผลการศึกษาจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางวิมานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะพานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า โรงแรมปางวิมานเพลสและ โรงแรมปางสะพานเพลสสามารถอบรมพนักงานบริการ ให้มีการบริการที่ดีและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้าน พนักงานสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานมีบุคลิกภาพการแต่งกายดี มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางวิมานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ เครื่องแบบ

พนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม และการตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะพานเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม และเครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ จะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะพานเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการมากที่สุด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะพานเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก โรงแรมปางสะพานเพลสได้เปิดให้บริการก่อนจึงมีการออกแบบเครื่องแบบพนักงานและพนักงานสวมใส่เครื่องแบบที่สวยงามและเหมาะสม ในขณะที่โรงแรมปางสะพานเพลสเปิดให้บริการภายหลัง เครื่องแบบพนักงานจึงยังไม่พร้อมให้พนักงานได้สวมใส่ตามความเหมาะสม สำหรับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น เนื่องจาก โรงแรมปางสะพานเพลสมีจำนวนห้องพักมากจึงมีการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกไว้มากกว่าผู้ใช้บริการจึงมีความรู้สึกเพียงพอต่อความต้องการ ในขณะที่โรงแรมปางสะพานเพลสจัดเตรียมไว้มากกว่าจำนวนห้องพักเพียงเล็กน้อย จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่ายังไม่เพียงพอต่อความต้องการเท่าที่ควร

7. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะพานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน และความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะพานเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน และความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงาน จะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะพานเพลสและผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะพานเพลส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก มากที่สุดเหมือนกัน แสดงให้เห็นว่า ทั้ง โรงแรมปางสะพานเพลสและโรงแรมปางสะพานเพลสมีกระบวนการให้บริการที่ดีและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อค้นพบ

1. จากการเปรียบเทียบผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางวิมานเพลสและผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะหวันเพลส ส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางวิมานเพลสส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งจากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า โรงแรมมีความเงียบสงบ เหมาะสำหรับการพักผ่อน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะหวันเพลสส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการที่พักใกล้เมือง ไปมาสะดวก และใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยวยามค่ำคืน และมีความแตกต่างกันในเรื่องราคาห้องพัก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางวิมานเพลสส่วนใหญ่พักห้องพักราคา 501-1,000 บาท แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะหวันเพลสส่วนใหญ่พักห้องพักราคา 350-500 บาท เนื่องมาจากราคาห้องพักของ โรงแรมปางวิมานเพลส ที่มีจำนวนห้องพักมากที่สุดคือ ห้องพักประเภทซูพีเรียร์ จำนวน 54 ห้อง มีราคา 500-750 บาท ต่อคืน และราคาห้องพักของ โรงแรมปางสะหวันเพลสที่มีจำนวนห้องพักมากที่สุดคือ ห้องพักประเภทซูพีเรียร์ จำนวน 102 ห้อง ที่มีราคา ตั้งแต่ 350 ถึง 550 บาทต่อคืน

2. จากผลการศึกษาค้นคว้าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในปัจจัยย่อย 10 อันดับสุดท้าย (ตารางที่ 21) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางวิมานเพลสและผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมปางสะหวันเพลส มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยเป็นอันดับสุดท้ายเหมือนกันคือ มีบัตรสมาชิกและสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก ดังนั้น โรงแรมปางวิมานเพลสและ โรงแรมปางสะหวันเพลส จึงควรปรับปรุงแก้ไขในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะพานเพลส จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ และเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ประกอบการ ในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

โรงแรมปางวิมานเพลส

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ทางโรงแรมควรทำบัตรสมาชิก และต้องให้พนักงานแจ้งสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจในสิทธิประโยชน์ที่ตนควรจะได้รับ เช่น สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกหากเข้าพักครบ 20 คืน สามารถเข้าพักได้ฟรี 1 คืน เป็นต้น

ทางโรงแรมควรทำการส่งเสริมการขายตามฤดูกาลเช่นในฤดูกาลท่องเที่ยวอาจเพิ่มแพ็คเกจ ท่องเที่ยวและที่พัก โดยรวมค่าห้องพักและค่าท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่หรือจังหวัดใกล้เคียงแล้วขายในราคาพิเศษ โดยติดต่อกับบริษัทท่องเที่ยวเพื่อทำธุรกิจร่วมกัน

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการส่วนใหญ่พักเพียง 1-2 คืน ทางโรงแรมจึงควรมีโปรโมชั่นเสริม เพื่อให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจพักยาวนานขึ้น เช่น หากพักติดต่อกัน 4 คืน คืนที่ 5 จะได้รับส่วนลด 30% เป็นต้น

นอกจากนี้ ควรมีการทำโปรโมชั่นร่วมกับโรงแรมปางสะพานเพลส เพื่อเพิ่มยอดขายหรือดึงดูดให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้น เช่น หากผู้ใช้บริการมียอดการเข้าพักที่โรงแรมปางวิมานเพลส ตามกำหนด สามารถนำมาเป็นส่วนลดในการเข้าพักที่โรงแรมปางสะพานเพลสได้ เป็นต้น

ด้านการจัดจำหน่าย

ทางโรงแรมควรทำการปรับปรุงพื้นที่จอดรถ โดยเพิ่มบริเวณพื้นที่จอดรถให้กว้างขวางขึ้นและเพียงพอกับรถที่ผู้ใช้บริการนำมาจอด โดยแบ่งช่องที่จอดรถให้เห็นอย่างชัดเจน เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถในร่มเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกยิ่งขึ้น

ทางโรงแรมควรเพิ่มป้ายบอกทางตามจุดต่างๆทั้งในตัวเมืองจังหวัดเชียงใหม่และบริเวณถนนชูปเปอร์ไฮเวย์ ซึ่งเป็นเส้นทางที่จะเดินทางมาถึงโรงแรมได้อย่างรวดเร็ว ทำการปรับปรุงหรือเพิ่มป้ายด้านหน้าโรงแรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้นและสามารถมองเห็นได้จากระยะไกล

นอกจากนี้ควรจัดทำแผนที่โรงแรมเพื่อเสนอไว้ในเว็บไซต์ของโรงแรมและสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น นิตยสารแจกฟรีที่เกี่ยวกับสถานที่พักและร้านอาหาร ให้มีความชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ควรทำแผ่นพับที่เป็นแผนที่ของโรงแรมโดยเฉพาะ เพื่อนำมาแจกจ่ายให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ โดยมีจุดสำหรับท่องเที่ยวในแผนที่ ทั้งการท่องเที่ยวธรรมชาติและ การท่องเที่ยวยามค่ำคืน เพื่อดึงดูดลูกค้าเพศชายที่ต้องการที่พักใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยวให้เข้ามาพักเพิ่มมากขึ้น

ทางโรงแรมควรติดต่อบริษัทตัวแทนขายห้องพักที่ทำการขายห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มช่องทางในการจองห้องพักและการชำระค่าบริการหรือค่าห้องพัก

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ทางโรงแรมควรมีการเพิ่มเติมเมนูอาหาร ไม่ว่าจะเป็นเมนูอาหารคาว อาหารหวาน และเครื่องดื่ม ให้มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีตัวเลือกมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังต้องมีการตรวจสอบคุณภาพและราคาอยู่เสมอ ให้อยู่ในเกณฑ์ที่ได้มาตรฐาน

นอกจากนี้ทางโรงแรมควรมีการบริการอื่นๆเพิ่มเติม เช่น บริการรถเช่า บริการนำเที่ยว บริการนวดแผนไทย เป็นต้น

ด้านราคา

ทางโรงแรมต้องมีการปรับปรุงทางด้านคุณภาพของอาหาร ไม่ว่าจะเป็นรสชาติ ความสวยงาม และปริมาณ ให้มีคุณภาพที่เหมาะสมกับราคา และมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ไม่ควรเป็นการเอาเปรียบผู้ใช้บริการ

ในด้านของอัตราห้องพักก็ควรมีการเสนออัตราห้องพักเพิ่มเติมให้หลากหลาย และมีอัตราห้องพักให้เลือกมากขึ้น เช่น ห้องพักประเภทซูพีเรียร์ ที่มีเตียงเดียว และห้องพักที่มีสองเตียง มีราคาที่แตกต่างกัน เป็นต้น

ทางโรงแรมควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตด้วย เนื่องจากมีการรับจองห้องพักทางอินเทอร์เน็ตแต่ไม่มีการรับชำระเงินทำให้ผู้ที่สนใจต้องการจองห้องพักไม่สะดวก โดยการทำระบบการรับชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนี้ทางโรงแรมสามารถติดต่อกับผู้ดูแลเว็บไซต์ได้โดยตรง

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ทางโรงแรมควรมีการปรับแต่งสิ่งก่อสร้างของโรงแรมให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น การจัดแต่งสถานที่ในโถงสี่ที่ใกล้เคียงกันและเป็นสี่ที่มีเอกลักษณ์บ่งบอกถึงความเป็นโรงแรมปางวิมานเพลสได้ง่าย เช่น โถงสี่เหลี่ยม และสี่น้ำตาล ทั้งสถาปัตยกรรมในการก่อสร้าง การออกแบบเครื่องแต่งกายพนักงาน และการออกแบบเอกสารต่างๆเช่นนามบัตร ใบปลิว หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆของโรงแรม โดยมีการออกแบบในลักษณะที่เป็นล้านนาเพื่อแสดงถึงเอกลักษณ์ของจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

นอกจากนี้ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความทันสมัยและให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในบริเวณล็อบบี้ การบริการเคเบิลทีวี ควรมีการตรวจสอบและทำการปรับปรุงหากมีความชำรุดเสียหาย เพื่อให้สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ และเพิ่มปริมาณให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย

ด้านกระบวนการให้บริการ

ทางโรงแรมต้องทำการปรับปรุงด้านการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มให้มีความรวดเร็ว ทันใจ ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยต้องพิจารณาว่าความล่าช้านั้นเกิดจากสาเหตุใด ไม่ว่าจะเป็นพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ หรือมีกระบวนการให้บริการผิดพลาดในจุดใด ก็จะสามารรถทำการปรับปรุงแก้ไขในจุดนั้นๆ เช่น หากความล่าช้าเกิดจากพนักงานให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการเสิร์ฟอาหาร ก็ต้องรับพนักงานเสิร์ฟอาหารเพิ่ม หากความล่าช้าเกิดจากพนักงานปรุงอาหารในห้องครัวไม่เพียงพอ ก็ต้องรับพนักงานช่วยปรุงอาหารในครัวเพิ่ม เป็นต้น

ทางโรงแรมควรตรวจสอบการให้บริการของพนักงานว่ามีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนหรือไม่ หรือพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ นอกจากนี้อาจเนื่องมาจากมีจำนวนพนักงานให้บริการน้อยจึงทำให้การบริการล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งหากจำนวนพนักงานบริการน้อย ทางผู้บริหารควรพิจารณาในการรับพนักงานบริการเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดพนักงานบริการและทำให้การบริการล่าช้า และมีการจัดอบรมพนักงานให้ใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าต้องรวดเร็ว ครบถ้วน และสามารถเข้าใจได้ง่าย เพื่อลดความผิดพลาดในการให้บริการ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน และหากมีปัญหากเกิดขึ้นก็ควรรับดำเนินการแก้ไข และสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยต้องรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไว้

โรงแรมปางสะหวันเพลส

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ทางโรงแรมควรทำบัตรสมาชิก และต้องให้พนักงานแจ้งสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจในสิทธิประโยชน์ที่ตนควรจะได้รับ เช่น สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกหากเข้าพัก ครบ 20 คืน สามารถเข้าพักได้ฟรี 1 คืน เป็นต้น

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการส่วนใหญ่พักเพียง 1-2 คืน ทางโรงแรมจึง ควรมีโปรโมชั่นเสริม เพื่อให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจพักยาวนานขึ้น เช่น หากพักติดต่อกัน 4 คืน คืนที่ 5 จะได้รับส่วนลด 30% เป็นต้น

ทางโรงแรมควรทำการส่งเสริมการขายตามฤดูกาลเช่น ในฤดูกาลท่องเที่ยวอาจเพิ่ม แพคเกจ ท่องเที่ยวและที่พัก โดยรวมค่าห้องพักและค่าท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ใน จังหวัดเชียงใหม่หรือจังหวัดใกล้เคียงแล้วขายในราคาพิเศษ โดยติดต่อกับบริษัทท่องเที่ยวเพื่อทำ ธุรกิจร่วมกัน

ด้านการจัดจำหน่าย

ทางโรงแรมควรสร้างเว็บไซต์ของ โรงแรมปางสะหวันเพลส โดยเร็ว เพื่อเพิ่มความ สะดวกในการจองห้องพักและการติดต่อโรงแรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ควรติดต่อบริษัทตัวแทนขายห้องพักที่ทำการขายห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตในการให้บริการจองห้องพักและรับชำระค่าบริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการ ใช้บริการในการจองห้องพักและชำระค่าบริการ

ด้านบุคคลหรือพนักงาน

ฝ่ายบริหารควรมีการจัดฝึกอบรมทางด้านภาษาอังกฤษเพิ่มเติมให้พนักงาน และ ทำให้พนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการฝึกปฏิบัติ และศึกษาเพิ่มเติมความรู้ด้านภาษาอังกฤษ เนื่องจากความรู้ด้านภาษาอังกฤษนั้นมีความจำเป็นต่อการทำงานในโรงแรม เพื่อให้พนักงาน สามารถตอบสนองด้านการสื่อสารของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างดี นอกจากนี้ ในการรับพนักงานเข้า ทำงานควรมีการตรวจสอบความรู้ด้านภาษาอังกฤษด้วยและฝ่ายบริหารต้องคอยตรวจสอบการ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานในแต่ละแผนก เพื่อให้เกิดการบริการที่ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจสูงสุด และมีกรกลับมาใช้บริการอีกใน โอกาสต่อไป