

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม จากลูกค้า จำนวน 200 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีอายุ 20-29 ปี มากที่สุด สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท เดินทางมาจากภาคกลาง โดยมีผู้ร่วมเดินทางคือเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่มี เดือนที่เดินทางมาเชียงใหม่ไม่แน่นอน เข้าพักในโรงแรมกดินเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ในครั้งนี้เป็น ครั้งแรก และระยะเวลาที่เข้าพัก 2-3 คืน ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมจากคำแนะนำของคน รู้จัก ส่วนใหญ่พักในห้องพักราคา 1,000-1,200 บาทต่อคืน

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรม

##### กรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับมากคือ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับที่มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น รองลงมาคือ ห้องน้ำในห้องพักระยะ และขนาดของห้องพักมีความเหมาะสม

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ ราคาค่าจองห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง และราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี รองลงมาคือ การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้อง ตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

**ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีกิริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และมีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว และมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คิตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ และมีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน**

**3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ผู้เสิร์ฟ เป็นต้น รองลงมาคือห้องน้ำในห้องพักสะอาด และ ขนาดของห้องพักมีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ห้องน้ำในห้องพักสะอาด รองลงมาคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ผู้เสิร์ฟ เป็นต้น และขนาดของห้องพักมีความเหมาะสม

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ ราคาห้องพักว่างหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง และบริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ ราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล และ ราคาห้องพักว่างหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และการจราจรไม่ติดขัดและสะดวกในการติดต่อจองห้องพักทางโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีแผ่นพับสิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี รองลงมาคือ การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

รองลงมาคือ การลดราคาค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการปรับลดราคาลงในชว่งนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

**ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน รองลงมาคือ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และมีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นที่วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา และมีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว และมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม และมีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คิดราคาค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือมีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และการให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คิดราคาค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ และมีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก

### 3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรม

#### กรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น รองลงมาคือ มีห้องน้ำในห้องพักสะอาด และมีขนาดของห้องพักมีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น รองลงมาคือ ห้องน้ำในห้องพักสะอาด และ ขนาดของเตียง และที่นอนมีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น และห้องน้ำในห้องพักสะอาด รองลงมาคือขนาดของห้องพักมีความเหมาะสม และขนาดของเตียงและที่นอนมีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น รองลงมาคือขนาดของเตียง และที่นอนมีความเหมาะสม และห้องน้ำในห้องพักสะอาด

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือราคาค่าจองห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง และราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล รองลงมาคือ ราคาค่าจองห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง และราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมา

คือ ราคาของห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง และมีป้ายราคาแสดงชัดเจนเท่ากัน และราคาห้องพักที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือมีป้ายราคาแสดงชัดเจน และราคาของห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และสะดวกในการติดต่อจองห้องพักทางโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี และมีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย รองลงมาคือ การจราจรไม่ติดขัด และใกล้สถานีตำรวจ/สถานพยาบาล

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี รองลงมาคือ การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการปรับลดราคาในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี รองลงมาคือ การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการปรับลดราคาในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการปรับลดราคาในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

รองลงมาคือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี และการลดราคาค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การลดราคาค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว รองลงมาคือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี และมีการปรับลดราคาลงในชวงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

**ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือมีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา และมีกิริยาวางอ้อนน้อม สุภาพอ่อนโยน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา และมีกิริยาวางอ้อนน้อม สุภาพอ่อนโยน เท่ากัน และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ และมีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา และมีกิริยาวางอ้อนน้อม สุภาพอ่อนโยน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีกิริยาวางอ้อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ รองลงมาคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว และ มีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว รองลงมา

คือมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม และมีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว และมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีความสวยงาม เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติ และมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คิรราคาค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และการให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ มี และ มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คิรราคาค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ และมีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คิรราคาค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ และมีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยากไว้

**3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรม กรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือห้องน้ำในห้องพักสะอาด รองลงมาคือ ขนาดของเตียง และที่นอนมีความเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน

ห้องพักรับรอง เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดซา-กาแพ ผู้เสิร์ฟ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001- 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักรับรอง เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดซา-กาแพ ผู้เสิร์ฟ เป็นต้น รองลงมาคือห้องน้ำในห้องพักรับรอง และขนาดของห้องพักรับรองมีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001- 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องน้ำในห้องพักรับรอง รองลงมาคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักรับรอง เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดซา-กาแพ ผู้เสิร์ฟ เป็นต้น และ ชื่อเสียงของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักรับรอง เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดซา-กาแพ ผู้เสิร์ฟ เป็นต้น รองลงมาคือ ขนาดของห้องพักรับรองมีความเหมาะสม และ ห้องน้ำในห้องพักรับรอง

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บริการบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ ราคาห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง และมีป้ายราคาแสดงชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001- 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บริการบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ มีป้ายราคาแสดงชัดเจน และราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001- 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง รองลงมาคือ บริการบัตรเครดิตในการชำระเงิน และบริการบัตรเครดิตในการชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บริการบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ มีป้ายราคาแสดงชัดเจน และราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและ

สนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001- 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และใกล้สถานีตำรวจ/สถานพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001- 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และสะดวกในการติดต่อจองห้องพักทางโทรศัพท์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี รองลงมาคือ การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการปรับลดราคาในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001- 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว รองลงมาคือ มีการปรับลดราคาในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001- 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี รองลงมาคือ การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการปรับลดราคาในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่

ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว รองลงมาคือมีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี และมีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

**ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน รองลงมาคือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ และมีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา และมีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001- 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือมีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือมีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และมีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001- 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา รองลงมาคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และมีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ และมีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีความสวยงาม เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติ และมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001- 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม และมีความสวยงาม เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001- 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว รองลงมา

คือ มีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม และมีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว และมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ รองลงมาคือ คิตราค่าค่าบริการถูกต้องครบถ้วน และมีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001- 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ คิตราค่าค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ และมีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001- 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ คิตราค่าค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และมีการให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ คิตราค่าค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และการให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ และมีความปลอดภัยของรถที่จอดไว้เช่นกัน

### 3.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรม กรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม รองลงมาคือ การตกแต่งที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว เท่ากัน และขนาดของเตียง และที่นอนมี

ความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำนํ้าอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำนํ้าอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ การตกแต่งที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำนํ้าอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น เท่ากัน และมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ ราคาห้องพักมีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง และมีป้ายราคาแสดงชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ ราคาห้องพักมีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง และราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ ราคาห้องพักมีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง และราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และการจราจรไม่ติดขัด

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี

รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง สะดวกในการติดต่อของห้องพักรถทางโทรศัพท์ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และสะดวกในการติดต่อของห้องพักรถทางโทรศัพท์

**ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี รองลงมาคือ การลดราคาค่าห้องพักรถสำหรับแขกที่พักรถประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การลดราคาค่าห้องพักรถสำหรับแขกที่พักรถประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว รองลงมาคือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี และมีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี รองลงมาคือ การลดราคาค่าห้องพักรถสำหรับแขกที่พักรถประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

**ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีกิริยาอาการอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติเท่ากัน รองลงมาคือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ และมีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีกิริยาอาการอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และมีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ และมีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน เท่ากัน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีความสวยงาม เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติ และมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว และมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว และมีความสวยงาม เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ รองลงมาคือ คิตราค่าบริการถูกต้อง ครบถ้วน และมีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คิตราค่าบริการถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ และมีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คิตราค่าบริการถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมาคือ มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และการให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ

### 3.5 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ จำแนกตามภูมิภาคที่เป็นภูมิลำเนา

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น รองลงมาคือ ขนาดของเตียง และที่นอนมีความเหมาะสม และห้องน้ำในห้องพักสะอาด และขนาดของห้องพักมีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น รองลงมาคือห้องน้ำในห้องพักสะอาด และขนาดของห้องพักมีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันตก-ภาคใต้ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น เท่ากัน รองลงมาคือ ห้องน้ำในห้องพักสะอาด และขนาดของห้องพักมีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือห้องน้ำในห้องพักสะอาด รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น และมีความปลอดภัยของรถที่จอดไว้

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ ราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล และมีป้ายราคาแสดงชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ราคาห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง บริการบัตรเครดิตในการชำระเงิน เท่ากัน รองลงมาคือ มีป้ายราคาแสดงชัดเจน และราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันตก-ภาคใต้ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการบัตรเครดิตในการชำระ

เงิน รองลงมาคือ ราคาค่าจองห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง และมีป้ายราคาแสดงชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ราคาค่าจองห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง รองลงมาคือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน และราคาห้องพักที่เหมาะสม

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และใกล้สถานีตำรวจ/สถานพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันตก-ภาคใต้ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และสะดวกในการติดต่อของห้องพักทางโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี รองลงมาคือ การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว มีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เท่ากัน รองลงมาคือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี และมีการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ทีวี วิทยุ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ หนังสือท่องเที่ยว ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันตก-ภาคใต้ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การลดราคาค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว มีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เท่ากัน รองลงมาคือ มีแผนพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี และมีการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ทิว วิทยุ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ หนังสือแนะนำเที่ยว ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีแผนพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี รองลงมาคือ มีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และการลดราคาค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

**ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา และมีกริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีกริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันตก-ภาคใต้ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีการให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องเชื่อถือได้ และมีกริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีกริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน รองลงมาคือ มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว และมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีความสวยงาม เรียบง่าย ใกล้เคียงธรรมชาติ และ มีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันตก-ภาคใต้ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือมีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีความสวยงาม เรียบง่าย ใกล้เคียงธรรมชาติและบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว รองลงมาคือมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม และมีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คิตราค่าค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ และมีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คิตราค่าค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ และมีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันตก-ภาคใต้ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คิตราค่าค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ และมีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ คิตราค่าค่าบริการถูกต้องครบถ้วน และการให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากการศึกษาของสินีนาด ต้นตราพล (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาโรงแรมธาริน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคาและการศึกษาของรสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เป็นสถานที่จัดประชุม พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านสถานที่ และผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านสถานที่ และผลการศึกษาของเสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมากอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคคล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านสถานที่ ซึ่งผลที่ได้ได้รับความพึงพอใจอยู่ในที่สูงกว่าผลการศึกษาของวันชนะ มุสิกไชย (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ ด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโรงแรมกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ทำได้ดีในด้านสถานที่ สำหรับในด้านราคาและด้านบุคลากรของกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ในครั้งนี้ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน แต่เป็นอันดับที่ 4 และอันดับที่ 5 ดังนั้นทางโรงแรม กรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ควรปรับปรุงแก้ไขด้านราคาและด้านบุคลากรของโรงแรมฯ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไป

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษาของสินีนาด ต้นตราพล (2546) พบว่าปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ สะอาดของห้องพัก ขนาดห้องพัก และการตกแต่งภายในห้องพัก และการศึกษาของรสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ (2544) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ จำนวนห้องพักพอเพียง สิ่งอำนวยความสะดวก และความใหม่ของห้องพัก และการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ มีโทรทัศน์ โทรทัศน์ และ

เครื่องปรับอากาศ การศึกษาของเสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ การออกแบบตกแต่ง ชื่อเสียงของโรงแรม สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย บริการสปาและบริการอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น ห้องน้ำในห้องพักสะอาด และขนาดของห้องพักมีความเหมาะสม ซึ่งผลความพึงพอใจที่ได้ไม่ไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาของวันชนะ มุสิกไชย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก ระบบการทำงานการให้บริการที่ได้มาตรฐาน บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์

**ปัจจัยด้านราคา** จากการศึกษาของสินีนาด ตันตราพล (2546) พบว่าปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ราคาคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการที่ได้รับ รายการส่งเสริมการขายเหมาะสม และการมีส่วนลด และการศึกษาของรสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ (2544) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ราคาอยู่ในงบประมาณที่กำหนดไว้ ความคุ้มค่าของเงิน และราคาถูกกว่าโรงแรมอื่นๆ และการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ราคาห้องพัก แสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน และราคาอาหารในห้องอาหาร การศึกษาของเสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมากอันดับแรกคือ ราคาคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับทำให้ส่วนลด และราคาอาหารของโรงแรม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน ราคาห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง และราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล ซึ่งผลที่ได้ได้รับความพึงพอใจในระดับเดียวกับผลการศึกษาของวันชนะ มุสิกไชย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน ลูกค้า แต่ไม่ไปในทิศทางที่ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่อง ความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการที่ได้รับ รายการส่งเสริมการขายเหมาะสม และการมีส่วนลด และราคาอยู่ในงบประมาณที่กำหนดไว้ ดังนั้นโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ควรพิจารณาแก้ไขด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น

**ปัจจัยด้านสถานที่** จากการศึกษาของสินีนาถ ต้นตราพล (2546) พบว่าปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความสะดวกในการเดินทาง สามารถมองเห็นวิวทิวทัศน์ได้จาก และการศึกษาของรสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ (2544) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ เดินทางไปมาสะดวก ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงาน และตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ และการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง ระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน และความสะดวกบริเวณส่วนต่างๆของโรงแรมและห้องพัก การศึกษาของเสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความสะดวกในการเดินทาง สถานที่ตั้งและที่จอดรถ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี รองลงมาคือ สะดวกในการเดินทางมาพัก ใกล้แหล่งชุมชน สะดวกในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งผลที่ได้ได้รับความพึงพอใจในระดับเดียวกับผลการศึกษาของวันชนะ มุสิกไชย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ สะดวกในการเดินทางมาพัก

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีญาติหรือเพื่อนแนะนำ การให้ที่พักส่วนลดเป็นกรณีพิเศษ เช่น การพักเป็นเวลานานหลายคืน และโฆษณาทางโทรทัศน์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีแผนพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี รองลงมาคือ การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้อง ตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งผลที่ได้ได้รับความพึงพอใจในระดับเดียวกับผลการศึกษาของวันชนะ มุสิกไชย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกคือ ลดค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ มีแผนพับสิ่งพิมพ์แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี การโฆษณาในสื่อต่างๆ

**ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ** จากการศึกษาของสินีนาถ ต้นตราพล (2546) พบว่าปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การบริการของพนักงาน ยกสัมภาระ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า และพนักงานห้องอาหารและประชุมสัมมนา และการศึกษาของรสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ (2544) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการใน

ระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใจเป็นมิตร พนักงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พนักงานมีความรู้มีทักษะในการปฏิบัติงาน และการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ สามารถให้บริการรวดเร็วทันใจ เข้าใจและให้บริการที่ถูกต้อง และให้บริการที่มีความปลอดภัย และการศึกษาของเสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ความเอาใจใส่ของพนักงาน ความรวดเร็วของพนักงาน มนุษยสัมพันธ์ การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีกิริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และมีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา ซึ่งผลที่ได้ได้รับความพึงพอใจในระดับเดียวกับผลการศึกษารองวันชนะ มุสิกไชย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า แต่ไม่เกินไปในทิศทางที่ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องการบริการของพนักงานยกสัมภาระ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า และพนักงานห้องอาหารและประชุมสัมมนา และพนักงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และพนักงานมีความรู้มีทักษะในการปฏิบัติงาน ดังนั้น โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ จึงควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขโดยให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ชื่อเสียงของโรงแรม โรงแรมเปิดให้บริการมานาน และมีป้ายชื่อโรงแรมแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน และการศึกษาของเสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ระบบถ่ายเทอากาศ บรรยากาศของโรงแรมและการจัดวางภูมิทัศน์

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว และมีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม ซึ่งผลที่ได้ได้รับความพึงพอใจในระดับเดียวกับผลการศึกษารองวันชนะ มุสิกไชย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ บรรยากาศภายในห้องพัก ลักษณะ

การจัดห้องนอน ความสะอาดของห้องพัก แต่ไม่เป็นไปในทิศทางที่ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องชื่อเสียงของโรงแรม ป้ายชื่อโรงแรมให้เห็นอย่างชัดเจน และระบบถ่ายเทอากาศบรรยากาศของโรงแรมและการจัดวางภูมิทัศน์ ดังนั้นโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ จึงควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้มากยิ่งขึ้น

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** จากการศึกษาของเสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ การสำรองห้องพัก บริการเช็คอินและบริการเช็คเอาท์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ คิตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ และมีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก ซึ่งผลที่ได้ได้รับความพึงพอใจในระดับเดียวกับผลการศึกษาของวันชนะ มุสิกไชย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า แต่ไม่เป็นไปในทิศทางที่ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ การสำรองห้องพัก บริการเช็คอินและบริการเช็คเอาท์ ดังนั้นโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ จึงควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 65 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบผลการศึกษิตตามทฤษฎีส่ว่นประสมการตลาดบริการ

คำถามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ (พิศุทธิ์ พิศุทธกุล, 2553)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ กรมศึกษาโรงแรมธาริน (สินีนาด ต้นตราพล, 2546)	ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ (รสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์, 2544)	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี (เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ 2549)
ผลิตภัณฑ์	มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน	สะอาดของห้องพัก	จำนวนห้องพักพอเพียง	การออกแบบตกแต่ง
ราคา	บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	ราคาคู่มือเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการที่ได้รับ	ราคาอยู่ในงบประมาณที่กำหนดไว้	ราคาคู่มือค่ากับบริการที่ได้รับ
สถานที่	อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี	ความสะดวกในการเดินทาง	เดินทางไปมาสะดวก	ความสะดวกในการเดินทาง
การส่งเสริมการตลาด	มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี	-	-	การออกบูธตามงานที่ ททท.จัดขึ้น
บุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ	มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	พนักงานยกสัมภาระ พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใจเป็นมิตร	มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง
การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	บรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว	-	-	ระบบถ่ายเทอากาศ
กระบวนการให้บริการ	คิดราคาค่าบริการ ถูกต้องครบถ้วน	-	-	ความรวดเร็วในการให้บริการ

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ส่วนใหญ่บริการของ โรงแรมกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ที่ใช้บริการคือ ร้านอาหาร และเครื่องดื่ม ส่วนบริการที่ใช้น้อยคือ บริการนำเที่ยว ดังนั้น โรงแรมฯ ควรให้ความสำคัญในเรื่อง ของบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. การได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ โรงแรมกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ พบว่าทราบจาก คนรู้จักแนะนำมากที่สุด โดยสื่อที่ทำให้ทราบน้อยคือหนังสือ/วารสาร/นิตยสาร และบริษัทนำเที่ยว/ตัวแทนการท่องเที่ยว
3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ กลุ่ม ภูมิภาค และระดับการศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน
4. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง และอาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ชื่อเสียงของโรงแรม มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก และมีความปลอดภัยของรถที่จอดไว้
5. ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ทุกกลุ่มภูมิภาค ทุกระดับ การศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง ราคาค่าบริการรับ-ส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน มีความเหมาะสม และราคาค่าบริการซักรีด นอกจากนี้อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่ม รายได้ 15,001-20,000 บาท ยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องมีป้ายราคาแสดงชัดเจน
6. ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง และอาชีพพนักงานบริษัท เอกชน ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ป้ายชื่อของโรงแรม มองเห็นได้ชัดเจน และสามารถมองเห็นวิวดอยสุเทพได้จากภายในห้องพัก นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว และกลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง สามารถมองเห็นวิวดอยสุเทพได้จากภายในห้องพัก
7. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศ หญิง ทุกอาชีพ และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มที่เดินทางมาจากภาคกลางและ ภาคเหนือ และทุกกลุ่มรายได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง มีการโฆษณาในสื่อ

ต่างๆ เช่น ทิว วิทยุ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ หนังสือข่าว ฯลฯ และมีของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น

10. ปัจจัยด้านบุคลากร /พนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและกลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการและพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และทุกอาชีพ ทุกกลุ่มรายได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

11. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศทั้งเพศชายและเพศหญิง และทุกกลุ่มรายได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกันในเรื่อง แสงสว่างบริเวณทางเดินมองเห็นได้ชัดเจน มีป้ายบอกทางเดินไปในส่วนต่างๆของโรงแรมชัดเจน การแต่งกายของพนักงานสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยของโรงแรมได้อย่างเหมาะสม สะดวกสบาย นอกจากนี้ยังพบว่าเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการจองห้องพักที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น และบรรยากาศภายในห้องพักอบอุ่น รู้สึกปลอดภัย ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง การตกแต่งบ่งบอกถึงวิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น

12. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงทุกอาชีพ ทุกกลุ่มรายได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง การให้บริการรวดเร็วและสะดวกไม่ต้องรอนานมีระบบการทำงาน การให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าใช้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้นโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญในการให้บริการส่วนของร้านอาหารและเครื่องดื่มให้ดียิ่งขึ้น โดยบริการเน้นการปรุงอาหารให้มีรสชาติที่ดี เน้นความสะอาด ปลอดภัย และใส่ใจในบริการ เพื่อให้ลูกค้าประทับใจ ไม่ว่าจะเป็นการจัดงานเลี้ยงแบบปุปเฟ่ หรือบริการตามสั่งของลูกค้า

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ที่พบว่าลูกค้าทราบข้อมูลจากสื่อหนังสือ นิตยสาร และบริษัทนำเที่ยว/ตัวแทนการท่องเที่ยวนั้น ดังนั้นทางโรงแรมฯ ควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ นิตยสาร และบริษัทนำเที่ยว/ตัวแทนท่องเที่ยวให้มากขึ้น

จีน โดยเฉพาะบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และนิตยสารแนะนำการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนสื่อทางวิทยุท้องถิ่น อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น หนังสือแนะนำเที่ยวนิตยสารการท่องเที่ยว ฯลฯ เป็นต้น

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางปัจจัยย่อยในเรื่อง มีความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก ดังนั้นโรงแรมกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพักของลูกค้า โดยเน้นถึงระบบการรักษาความปลอดภัยในโรงแรมให้เข้มงวด โดยติดประกาศแจ้งให้ลูกค้าทราบและให้พนักงานแจ้งลูกค้าในการเก็บรักษาทรัพย์สินก่อนเข้าห้องพักทุกครั้ง

สำหรับกลุ่มลูกค้าเพศชายและเพศหญิง ทุกอาชีพ และรายได้ 15,001-20,000 บาท 20,001 บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มภูมิภาคภาคกลาง ตะวันออก และภาคเหนือ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก และกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มภูมิภาคตะวันออก และภาคตะวันตก-ภาคใต้ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีความปลอดภัยของรถที่จอดไว้ ดังนั้นทางโรงแรมฯ ควรชี้แจงให้ลูกค้าทราบในเรื่องของความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก โดยแจ้งให้ลูกค้าอย่าทิ้งของที่มีค่าไว้ในห้องพัก โดยการทำป้ายประกาศให้ทราบไว้ในห้องพัก สำหรับสถานที่จอดรถควรกำชับให้พนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลของลูกค้าเป็นอย่างดี โดยเดินตรวจตราสถานที่จอดรถของลูกค้าบ่อยๆ และเพิ่มกล้องวงจรปิดให้มากขึ้น

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจในเรื่องของชื่อเสียงของโรงแรมในระดับปานกลางนั้น เนื่องจากโรงแรมเปิดให้บริการ 3 ปี และเป็นโรงแรมที่เปิดใหม่ในจังหวัดเชียงใหม่ จึงยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก ดังนั้นทางโรงแรมจึงต้องเน้นการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าได้รู้จักชื่อเสียงของโรงแรมมากขึ้น

**ปัจจัยด้านราคา** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านราคาค่าบริการ รับ-ส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน มีความเหมาะสม ราคาค่าบริการซักรีด ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะกลุ่มเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกรายได้ต่อเนื่อง ทุกระดับการศึกษา และทุกกลุ่มภูมิภาค ดังนั้นโรงแรม กรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ควรปรับตั้งราคาให้มีความเหมาะสมกับบริการในแต่ละประเภท และสอดคล้องกับกลุ่มตลาดเป้าหมายของโรงแรมซึ่งเป็นตลาดองค์กร อันได้แก่หน่วยงานราชการและบริษัทเอกชน ซึ่งกลุ่มลูกค้าเหล่านี้อาจมีการกำหนดเงื่อนไขและข้อเสนอขององค์กรเป็นตัวกำหนดราคาในการใช้บริการ นอกจากนี้ควรติดป้ายแสดงราคาค่าบริการให้

ชัดเจน ในสถานที่ที่มองเห็นได้ง่าย เช่น ในห้องพัก หรือบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ของโรงแรม ทั้งบริการค่าห้องพัก ค่าบริการซักรีด และค่าบริการรถรับ-ส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน

**ปัจจัยด้านสถานที่** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อย ป้ายชื่อของโรงแรม มองเห็นได้ชัดเจนที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าเพศหญิง อาชีพ ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รายได้ 10,001-15,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี กลุ่มภูมิภาคภาคกลาง และภาคตะวันตก-ภาคใต้ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องนี้เหมือนกัน ดังนั้นโรงแรมกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ควรปรับปรุงในเรื่องของป้ายบอกทางเข้า-ออกโรงแรมให้เห็นได้อย่างชัดเจน จัดทำป้ายแสดงเส้นทางเดินทางมาโรงแรม กรีนเลค รีสอร์ท ให้ชัดเจน โดยจัดทำเป็นแผนที่ในโบรชัวร์แจกหรือแผ่นผังแสดงที่ตั้งของโรงแรมตามนิตยสารแจกฟรีสำหรับแจกจ่ายไว้ในสถานที่สำคัญต่างๆ เช่น สนามบิน สถานีขนส่ง จุดบริการนักท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือแหล่งท่องเที่ยวทั่วไปในจังหวัดเชียงใหม่หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก หรือส่งเอกสารแนะนำโรงแรมไปยังหน่วยงานราชการและบริษัทเอกชนที่เป็นลูกค้ามาใช้บริการเพื่อใช้ในการแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการต่อไป

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อย ด้านมีการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ หนังสือแนะนำเที่ยว นิตยสารการท่องเที่ยว ฯลฯ มีของขวัญแจกในเทศกาล ต่างๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และกลุ่มลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกอาชีพ ทุกรายได้ต่อเดือน ทุกระดับการศึกษา และทุกกลุ่มภูมิภาค มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน ดังนั้นโรงแรมกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงลูกค้าที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งอยู่ในภาคต่างๆ ของประเทศ โดยใช้สื่อทางเว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น แผ่นพับ หรือนิตยสารท่องเที่ยวต่างๆ หรือจะเพิ่มโฆษณาสื่อแผ่นพับ และสิ่งพิมพ์ การแนะนำจากพนักงาน และบริการทัวร์ นอกจากนี้ควรที่จะโฆษณาไปตามภาคต่างๆ ให้มากขึ้นเพื่อเป็นการขยายตลาด โดยจัดส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทางจดหมายถึงลูกค้าเพื่อให้ทราบข่าวสารและกิจกรรมพิเศษต่างๆ ของโรงแรม รวมทั้งส่งบัตรอวยพรและของขวัญตามเทศกาลสำคัญต่างๆ เพิ่มการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ไลน์ โฆษณา/แผ่นพับ หรือการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต

**ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีจำนวน

เพียงพอในการให้บริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าอาชีพธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และผู้ที่ว่างงาน ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานมีความกระตือรือร้นและความใส่ใจในการให้บริการ ดังนั้น โรงแรมควรให้ความสำคัญในการทำการตลาดภายในของโรงแรม โดยการสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน และสวัสดิการที่พนักงานได้รับ การยกย่องชมเชย การให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี และควรพัฒนาทักษะของพนักงานโดยการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้แก่พนักงาน ถ้าหากพนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลางในเรื่อง ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว แสงสว่างบริเวณทางเดินมองเห็นได้ชัดเจน มีป้ายบอกทางเดินไปในส่วนต่างของโรงแรมชัดเจน การแต่งกายของพนักงานสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย และมีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยของโรงแรมได้อย่างเหมาะสม สะดวก สบาย โดยเฉพาะลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มภูมิภาค ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน ดังนั้น โรงแรมกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ควรเพิ่มป้ายบอกทางมาโรงแรมให้มากขึ้น โดยตั้งไว้ในจุดที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และภายในบริเวณโรงแรมควรทำป้ายบอกทางเดินไปห้องพัก ห้องอาหาร ห้องประชุม ติดไว้ในสถานที่เห็นได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ควรปรับปรุงในเรื่องของการแต่งกายของพนักงานให้สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย โดยปรับปรุงระเบียบของพนักงานทุกระดับ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง การให้บริการรวดเร็วและสะดวกไม่ต้องรอนาน และมีระบบการทำงาน การให้บริการที่ได้มาตรฐาน ดังนั้น โรงแรมกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ควรปรับปรุงในเรื่องของการบริการของพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ลดขั้นตอนบางอย่างลง โดยเฉพาะในเรื่องของการเช็คอิน-เช็คเอาท์ พนักงานต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ ควรมีการจัดอบรมพนักงานส่วนหน้าในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ให้เกิดความชำนาญและเพื่อลดความผิดพลาดในการให้บริการไม่ให้ลูกค้ารอนาน หากเกิดปัญหาควรรีบดำเนินการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วไม่ล่าช้า และยอมรับความผิดพลาดเมื่อเกิดปัญหาขึ้นสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยพยายามรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไว้ได้ และทำการเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพักให้ดีขึ้น