บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 7 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-14)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ (ตารางที่ 15-25)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ (ตารางที่ 26-36)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของลูกค้า (ตารางที่ 37-47)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของลูกค้า (ตารางที่ 48-58)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของโรงแรมดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ (ตารางที่ 59-60)

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ประเภทของลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
ชาวไทย	70	50.0
ชาวต่างประเทศ	70	50.0
รวม	140	100.0

ตารางที่ 1 แสดงสัดส่วนจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา โดยแบ่งเป็น ชาวไทย จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 ชาวต่างประเทศ จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	61	43.6
หญิง	79	56.4
รวม	140	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.4 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า20 ปี	15	10.7
20 - 30 ปี	41	29.2
31 - 40 ปี	36	25.7
41-50 ปี	32	22.9
51-60 ปี	12	8.6
60 ปีขึ้นไป	4	2.9
รวม	140	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 20-30 ปี จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 29.2 รองลงมามีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.7 และ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 22.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	21	15.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	21.4
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	40	28.6
พนักงานบริษัทเอกชน	40	28.6
อื่นๆ	9	6.4
รวม	140	100.0

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน (4) ว่างงาน (5)

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 28.6 เท่ากัน รองลงมา เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.4 และเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 15.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	37	26.4
10,001-20,000 บาท	21	15.0
20,001-30,000 บาท	30	21.4
30,001-40,000 บาท	26	18.6
40,001-50,000 บาท	5	3.6
สูงกว่า 50,000 บาท	21	15.0
รวม	140	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 26.4 รองลงมา 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 21.4 และ 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 18.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาลูกค้าชาวไทย

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ	16	22.9
เชียงใหม่	14	20.0
พะเยา	1	1.4
ชัยนาท	1	1.4
อ่างทอง	2	2.9
น่าน	5	7.1
แพร่	8	11.4
เชียงราย	5	7.1
ลำปาง	4	5.7
แม่ฮ่องสอน	3	4.3
สุโขทัย	6	8.6
ตาก	4	5.7
พิษณุโลก	1	1.4
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าชาวไทยภูมิลำเนา มาจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ร้อยละ 22.9 รองลงมา จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 20.0 และจังหวัดแพร่ ร้อยละ 11.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาลูกค้าชาวต่างประเทศ

ภูมิลำเนาประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
จีน	4	5.7
สวีเดน	8	11.4
สหรัฐอเมริกา	27	38.6
อินโดนีเซีย	1	1.4
ฟินแลนด์	2	2.9
สิงคโปร์	2	2.9
อังกฤษ	17	24.3
อิตาลี่	1	1.4
ฮอแลนด์	1	1.4
ญี่ปุ่น	4	5.7
ไต้หวัน	3	4.3
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าชาวต่างชาติภูมิลำเนา มาจากประเทศสหรัฐอเมริกา มากที่สุด ร้อยละ 38.6 รองลงมา ประเทศอังกฤษ ร้อยละ 24.3 และประเทศสวีเดน ร้อยละ 11.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน	72	51.4
เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า	24	17.1
เพื่อปฏิบัติงานราชการ	10	7.1
เพื่อการศึกษาค้นคว้า	32	22.9
เพื่อประชุมสัมมนา	32	22.9
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 140 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด คือ เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน ร้อยละ 51.4 รองลงมา เพื่อประชุมสัมมนาและเพื่อการศึกษาค้นคว้า ร้อยละ 22.9 เท่ากัน และเพื่อติดต่อธุรกิจการค้า ร้อยละ 17.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง

จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
เดินทางมาคนเดียว	16	11.4
เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-8 คน	86	61.4
เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 9-15 คน	19	13.6
เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 15 คนขึ้นไป	19	13.6
รวม	140	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าจำนวนผู้ร่วมเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ คือ เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-8 คน ร้อยละ 61.4 รองลงมา เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 9-15 คน และ เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 15 คนขึ้นไป ร้อยละ 13.6 เท่ากัน และเดินทางมาคนเดียว ร้อยละ 11.4

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพักที่ใช้บริการ

ราคาห้องที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 300 บาท	12	8.6
300 - 500 บาท	23	16.4
501-1,000 บาท	100	71.4
1,001-1,600 บาท	5	3.6
อื่นๆ	0	0.0
รวม	140	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการห้องพักในราคา 501-1,000 บาท ร้อยละ 71.4 รองลงมา 300 - 500 บาท ร้อยละ 16.4 และ ต่ำกว่า 300 บาท ร้อยละ 8.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้ง

ระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1-2 คืน	71	50.7
3-5 คืน	56	40.0
6-8 คืน	9	6.4
อื่นๆ	4	2.9
รวม	140	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอน

จากตารางที่ 11 พบว่าระยะเวลาในการเข้าพักของผู้ตอบแบบสอบถามต่อครั้ง 1-2 คืน จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 50.7 รองลงมา คือ 3-5 คืน ร้อยละ 40.0 และ 6-8 คืน ร้อยละ 6.4

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจองห้องพักก่อนเข้าพัก

การจองห้องพักก่อนเข้าพัก	จำนวน	ร้อยละ
จอง	105	75.0
ไม่จอง	35	25.0
รวม	140	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการจองห้องพักก่อนเข้าพัก ร้อยละ 75.0 รองลงมา ไม่จอง ร้อยละ 25.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่รู้จักโรงแรม

แหล่งข้อมูลที่รู้จักโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	94	67.1
อินเตอร์เน็ต	25	17.9
ใบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ	21	15.0
นิตยสาร	0	0.0
หนังสือนำเที่ยว	14	10.0
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	4	2.9
บริษัทท่องเที่ยว	9	6.4
อื่นๆ	12	8.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 140 ราย

อื่นๆ ได้แก่ หน่วยงานฝึกอบรมจัดให้ (5) YMCA เชียงใหม่ (7)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมจาก ญาติหรือเพื่อนแนะนำ ร้อยละ 67.1 รองลงมา คือ อินเตอร์เน็ต ร้อยละ 17.9 และใบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ ร้อยละ 15.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ตัดสินใจในการเลือกโรงแรมที่พัก

ผู้ตัดสินใจในการเลือกโรงแรมที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
เป็นผู้ตัดสินใจเอง	47	33.6
ผู้ร่วมเดินทาง	22	15.7
บริษัท/ที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้	31	22.0
บริษัทการท่องเที่ยวเป็นผู้จัดหาให้	11	7.9
ญาติ/เพื่อนในจังหวัดเป็นผู้จัดเตรียมให้	18	12.9
อื่นๆ	11	7.9
รวม	140	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ สถาบันการศึกษาเป็นผู้จัดหาให้

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ในการเลือกโรงแรมที่พัก เป็นผู้ตัดสินใจเอง ร้อยละ 33.6 รองลงมาคือ บริษัท/ที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้ ร้อยละ 22.0 และผู้ร่วมเดินทาง ร้อยละ 15.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สามารถจองที่พักได้หลายวิธี เช่น จองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรม จองผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น	18 (12.9)	71 (50.7)	39 (27.9)	8 (5.7)	4 (2.8)	3.65 (มาก)
โรงแรมตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	15 (10.7)	74 (52.9)	46 (32.9)	2 (1.4)	3 (2.1)	3.69 (มาก)
สถานที่จอดรถ กว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย	17 (12.1)	78 (55.7)	34 (24.3)	6 (4.3)	5 (3.6)	3.69 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรมทำให้รู้สึกสะดวกสบาย	14 (10.0)	82 (58.6)	41 (29.2)	2 (1.4)	1 (0.7)	3.76 (มาก)
การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า	11 (7.9)	90 (64.3)	34 (24.3)	4 (2.9)	1 (0.7)	3.76 (มาก)
การเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน	17 (12.2)	83 (59.3)	35 (25.0)	3 (2.1)	2 (1.4)	3.79 (มาก)
บริการรถรับ-ส่งของโรงแรม	11 (7.9)	80 (57.1)	43 (30.7)	2 (1.4)	4 (2.9)	3.66 (มาก)
มีพนักงานช่วยยกกระเป๋าสัมภาระเวลาเข้าและออก	9 (6.5)	80 (57.1)	48 (34.3)	2 (1.4)	1 (0.7)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.71 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การเช็คอินเช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรมทำให้รู้สึกสะดวกสบาย และการมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) โรงแรมตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่จอดรถ กว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.69) เท่ากัน มีพนักงานช่วยยกกระเป๋าสัมภาระเวลาเข้าและออก (ค่าเฉลี่ย 3.67) บริการรับ-ส่งของโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.66) และสามารถจองที่พักได้หลายวิธี เช่น จองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรมจองผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	26 (18.6)	83 (59.3)	30 (21.4)	0 (0.0)	1 (0.7)	3.95 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก	26 (18.6)	78 (55.7)	34 (24.3)	1 (0.7)	1 (0.7)	3.91 (มาก)
มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก	12 (8.6)	78 (55.7)	47 (33.6)	2 (1.4)	1 (0.7)	3.70 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้า	17 (12.1)	81 (57.9)	37 (26.4)	4 (2.9)	1 (0.7)	3.78 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย	15 (10.7)	82 (58.6)	40 (28.6)	1 (0.7)	2 (1.4)	3.76 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแนะนำรายการอาหารให้กับลูกค้าได้	13 (9.3)	78 (55.7)	46 (32.9)	3 (2.1)	0 (0.0)	3.72 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้คำพูดที่สุภาพและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	14 (10.0)	81 (57.9)	44 (31.4)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.77 (มาก)
เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของโรงแรมมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่ายและเหมาะสมสวยงาม	14 (10.0)	76 (54.3)	49 (35.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.79 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 3.95) พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานโรงแรมที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้คำพูดที่สุภาพและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76) เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของโรงแรมมีข้อความอธิบาย ถูกต้อง เข้าใจง่ายและเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแนะนำรายการอาหารให้กับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว	29 (20.7)	72 (51.4)	38 (27.2)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้	18 (12.9)	80 (57.1)	41 (29.3)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.82 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี	20 (14.3)	83 (59.3)	36 (25.7)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.87 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ลูกค้าได้เป็นที่พอใจ	17 (12.1)	76 (54.3)	46 (32.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.78 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง	19 (13.6)	90 (64.3)	29 (20.7)	1 (0.7)	1 (0.7)	3.89 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว	21 (15.0)	82 (58.6)	35 (25.0)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.86 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ

พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว และพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) เท่ากัน พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ลูกค้าได้เป็นที่พอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมีน้ำใจ

ด้านความมีน้ำใจ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร	32 (22.9)	82 (58.6)	26 (18.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจเอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ	28 (20.0)	82 (58.6)	29 (20.7)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.98 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส	23 (16.4)	92 (65.7)	25 (17.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ	20 (14.3)	83 (59.3)	37 (26.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเก็บกลั้นอารมณ์ได้ดี กับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก	17 (12.1)	86 (61.5)	35 (25.0)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.84 (มาก)
พนักงานรักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านการจอดรถ	19 (13.6)	81 (57.9)	36 (25.7)	3 (2.1)	1 (0.7)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.92 (มาก)**

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านความมีน้ำใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.99) พนักงานเคาน์เตอร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

โรงแรมสนใจเอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเก็บกลั้นอารมณ์ได้ดีกับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานรักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	25 (17.9)	87 (62.1)	28 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.98 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า	28 (20.0)	85 (60.7)	27 (19.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)
พนักงานห้องอาหารให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	18 (12.9)	85 (60.7)	37 (26.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.86 (มาก)
ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ	23 (16.4)	83 (59.3)	34 (24.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ	21 (15.0)	84 (60.0)	34 (24.3)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐานเช่นเครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น	18 (12.9)	81 (57.9)	39 (27.9)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.91 (มาก)**

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.01) พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานที่ให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการด้านการเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานห้องอาหารให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และอุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐานเช่นเครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้	29 (20.7)	79 (56.4)	32 (22.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.98 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	26 (18.6)	77 (55.0)	37 (26.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	25 (17.9)	80 (57.1)	35 (25.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง	23 (16.4)	90 (64.3)	27 (19.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้	23 (16.4)	86 (61.5)	31 (22.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	28 (20.0)	89 (63.6)	22 (15.7)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.96 (มาก)**

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.03) สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตรวจนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานโรงแรมที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง	25 (17.9)	87 (62.1)	28 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.98 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด	27 (19.3)	87 (62.1)	25 (17.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ	26 (18.6)	90 (64.3)	24 (17.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
จำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	22 (15.7)	96 (68.6)	22 (15.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสนใจเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	19 (13.6)	92 (65.7)	29 (20.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)
เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	18 (12.9)	98 (70.0)	24 (17.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.98 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด สามารถ

เลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ และจำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.98) เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสนใจเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย	36 (25.7)	81 (57.9)	23 (16.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)
โรงแรมตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย	30 (21.4)	74 (52.9)	36 (25.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อำนวย ความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ	31 (22.1)	85 (60.8)	24 (17.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น	30 (21.4)	81 (57.9)	29 (20.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)
การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	33 (23.6)	80 (57.1)	25 (17.9)	0 (0.0)	2 (1.4)	4.01 (มาก)
เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย	23 (16.4)	87 (62.2)	29 (20.7)	0 (0.0)	1 (0.7)	3.94 (มาก)
มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย	24 (17.1)	87 (62.2)	28 (20.0)	0 (0.0)	1 (0.7)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**4.00 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ โรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวย ความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานที่ให้

บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น และการเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) โรงแรมตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	29 (20.7)	85 (60.7)	25 (17.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.01 (มาก)
การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้า สะอาด	25 (17.9)	81 (57.9)	34 (24.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	20 (14.3)	76 (54.3)	44 (31.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.83 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพัก ครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิ้ล ที.วี เป็นต้น	22 (15.7)	85 (60.7)	33 (23.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักมีจำนวนเพียงพอเช่นผ้าเช็ดตัว สบู่ ก้อน หมวกอาบน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น	21 (15.0)	85 (60.7)	32 (22.9)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	21 (15.0)	87 (62.1)	32 (22.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.92 (มาก)**

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.01) การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้า สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.94) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิ้ล ที.วี เป็นต้น และพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักมีจำนวนเพียงพอเช่นผ้าเช็ดตัว สบู่ก้อน หมวกอาบน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ	22 (15.7)	71 (50.8)	43 (30.7)	2 (1.4)	2 (1.4)	3.78 (มาก)
โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น	24 (17.2)	72 (51.4)	44 (31.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.86 (มาก)
โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถามท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า	26 (18.5)	74 (52.9)	39 (27.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงสระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก	19 (13.6)	81 (57.9)	37 (26.4)	3 (2.1)	0 (0.0)	3.83 (มาก)
โรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	22 (15.7)	82 (58.6)	33 (23.6)	0 (0.0)	3 (2.1)	3.86 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลางาน	24 (17.1)	70 (50.0)	42 (30.0)	4 (2.9)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการซักรีด บริการอินเตอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม	21 (15.0)	74 (52.9)	44 (31.4)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.84 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น และโรงแรมมีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.86) เท่ากัน โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการซักรีด บริการอินเตอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงานที่ให้บริการไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติงานเนื่องจากทำให้เสียเวลางาน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และโรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.71	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.79	มาก
ด้านความสามารถ	3.86	มาก
ด้านความมีน้ำใจ	3.92	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.91	มาก
ด้านความไว้วางใจ	3.96	มาก
ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.98	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.00	มาก
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.92	มาก
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.84	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านความมีน้ำใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.92) เท่ากัน ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.79) และด้านการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์ เนชั่นแนล เชียงใหม่

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สามารถจองที่พักได้หลายวิธี เช่น จองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรมจองผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น	35 (25.0)	53 (37.9)	44 (31.3)	4 (2.9)	4 (2.9)	3.79 (มาก)
โรงแรมตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	26 (18.6)	46 (32.9)	46 (32.9)	19 (13.6)	3 (2.0)	3.52 (มาก)
สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย	31 (22.2)	58 (41.4)	41 (29.3)	7 (5.0)	3 (2.1)	3.76 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรมทำให้รู้สึกสะดวกสบาย	32 (22.8)	38 (27.2)	55 (39.3)	14 (10.0)	1 (0.7)	3.61 (มาก)
การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า	29 (20.7)	63 (45.0)	44 (31.5)	3 (2.1)	1 (0.7)	3.83 (มาก)
การเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน	33 (23.6)	47 (33.6)	57 (40.7)	1 (.7)	2 (1.4)	3.77 (มาก)
บริการรถรับ-ส่งของโรงแรม	32 (22.9)	40 (28.6)	58 (41.4)	6 (4.2)	4 (2.9)	3.64 (มาก)
มีพนักงานช่วยยกกระเป๋าสัมภาระเวลาเข้าและออก	26 (18.6)	38 (27.1)	54 (38.6)	20 (14.3)	2 (1.4)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.67 (มาก)**

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การมีห้อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

อาหารไว้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) สามารถจองที่พักได้หลายวิธี เช่น จองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรมจองผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) การเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.76) บริการรถรับ-ส่งของโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.64) สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรมทำให้รู้สึกสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.61) และ โรงแรมตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านมีพนักงานช่วยยกกระเป๋าสัมภาระเวลาเข้าและออก (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	45 (32.1)	66 (47.2)	27 (19.3)	1 (0.7)	1 (0.7)	4.09 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก	41 (29.3)	62 (44.3)	34 (24.3)	2 (1.4)	1 (0.7)	4.00 (มาก)
มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก	33 (23.6)	44 (31.4)	48 (34.3)	13 (9.3)	2 (1.4)	3.66 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้า	37 (26.4)	45 (32.2)	49 (35.0)	8 (5.7)	1 (0.7)	3.78 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย	31 (22.1)	59 (42.2)	46 (32.9)	3 (2.1)	1 (0.7)	3.83 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแนะนำรายการอาหารให้กับลูกค้าได้	29 (20.7)	50 (35.7)	56 (40.0)	5 (3.6)	0 (0.0)	3.74 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้คำพูดที่สุภาพ และให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	33 (23.6)	55 (39.3)	51 (36.4)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.86 (มาก)
เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของโรงแรมมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	31 (22.1)	62 (44.3)	40 (28.6)	7 (5.0)	0 (0.0)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.85 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ

พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้คำพูดที่สุภาพและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.86) เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของโรงแรมมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.83) พนักงานโรงแรมที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78) พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแนะนำรายการอาหารให้กับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว	39 (27.9)	61 (43.6)	34 (24.2)	5 (3.6)	1 (0.7)	3.94 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้	44 (31.4)	51 (36.5)	42 (30.0)	3 (2.1)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี	42 (30.0)	56 (40.0)	38 (27.1)	4 (2.9)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ลูกค้าได้เป็นที่พอใจ	38 (27.1)	52 (37.2)	47 (33.6)	2 (1.4)	1 (0.7)	3.89 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง	45 (32.2)	65 (46.4)	27 (19.3)	3 (2.1)	0 (0.0)	4.09 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว	35 (25.0)	65 (46.5)	36 (25.7)	3 (2.1)	1 (0.7)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.97 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบ

สอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้ และพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว (ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ลูกค้าได้เป็นที่พอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมีน้ำใจ

ด้านความมีน้ำใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร	59 (42.2)	50 (35.7)	29 (20.7)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.17 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจเอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ	48 (34.3)	52 (37.2)	35 (25.0)	3 (2.1)	2 (1.4)	4.01 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส	50 (35.7)	52 (37.1)	34 (24.3)	4 (2.9)	0 (0.0)	4.06 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ	42 (30.0)	53 (37.9)	42 (30.0)	3 (2.1)	0 (0.0)	3.96 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเก็บกลั้นอารมณ์ได้ดี กับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก	39 (27.9)	48 (34.3)	44 (31.4)	9 (6.4)	0 (0.0)	3.84 (มาก)
พนักงานรักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านการจอดรถ	45 (32.1)	39 (27.9)	49 (35.0)	6 (4.3)	1 (0.7)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.98 (มาก)**

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านความมีน้ำใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.06) พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงานรักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเก็บกลั้นอารมณ์ได้ดี กับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	57 (40.7)	63 (45.0)	16 (11.4)	4 (2.9)	0 (0.0)	4.24 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า	59 (42.1)	55 (39.3)	25 (17.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.23 (มาก)
พนักงานห้องอาหารให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	38 (27.1)	64 (45.7)	34 (24.3)	4 (2.9)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ	48 (34.3)	65 (46.4)	25 (17.9)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.14 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ	46 (32.9)	60 (42.9)	33 (23.5)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.08 (มาก)
อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น	37 (26.5)	36 (25.7)	48 (34.3)	16 (11.4)	3 (2.1)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**4.05 (มาก)**

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานที่ให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการด้านการเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานห้องอาหารให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และอุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ท่านสามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้	44 (31.4)	60 (42.9)	31 (22.1)	5 (3.6)	0 (0.0)	4.02 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	44 (31.4)	55 (39.3)	39 (27.9)	1 (0.7)	1 (0.7)	4.00 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	48 (34.3)	59 (42.2)	30 (21.4)	3 (2.1)	0 (0.0)	4.09 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง	52 (37.2)	65 (46.4)	23 (16.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้	56 (40.0)	64 (45.7)	20 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.26 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	60 (42.9)	59 (42.1)	20 (14.3)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.26 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**4.14 (มาก)**

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้ และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.26) เท่ากัน พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานทำความสะอาดให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.09) สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และพนักงานโรงแรมที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูล กับลูกค้าโดยตรง	48 (34.3)	53 (37.9)	36 (25.7)	3 (2.1)	0 (0.0)	4.04 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ ลูกค้าอย่างทันทีทันใด	50 (35.7)	50 (35.7)	36 (25.7)	4 (2.9)	0 (0.0)	4.04 (มาก)
สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ	53 (37.9)	58 (41.4)	28 (20.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.16 (มาก)
จำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	41 (29.3)	53 (37.9)	42 (30.0)	2 (1.4)	2 (1.4)	3.92 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสนใจเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	45 (32.2)	44 (31.4)	48 (34.3)	2 (1.4)	1 (0.7)	3.93 (มาก)
เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	46 (32.9)	42 (30.0)	49 (35.0)	3 (2.1)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**4.01 (มาก)**

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใดพนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.04) เท่ากัน เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสนใจเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) จำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย	41 (29.3)	72 (51.4)	26 (18.6)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.09 (มาก)
โรงแรมตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย	41 (29.3)	62 (44.3)	33 (23.6)	4 (2.8)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อำนวย ความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ	42 (30.0)	74 (52.9)	24 (17.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น	54 (38.6)	69 (49.3)	17 (12.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.26 (มาก)
การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	49 (35.0)	69 (49.3)	17 (12.1)	4 (2.9)	1 (0.7)	4.15 (มาก)
เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย	39 (27.9)	69 (49.3)	22 (15.7)	9 (6.4)	1 (0.7)	3.97 (มาก)
มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย	41 (29.3)	67 (47.9)	30 (21.4)	1 (0.7)	1 (0.7)	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**4.09 (มาก)**

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.26) การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวย ความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.13) โรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.04) โรงแรมตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพสะดวก สะอาดตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	41 (29.3)	59 (42.1)	36 (25.7)	4 (2.9)	0 (0.0)	3.98 (มาก)
การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด	43 (30.7)	57 (40.7)	36 (25.7)	3 (2.1)	1 (0.7)	3.99 (มาก)
การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	27 (19.3)	39 (27.9)	55 (39.3)	16 (11.4)	3 (3.1)	3.51 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพัก ครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิ้ล ที.วี เป็นต้น	36 (25.7)	51 (36.4)	39 (27.9)	13 (9.3)	1 (0.7)	3.77 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักมีจำนวนเพียงพอเช่นผ้าเช็ดตัว สบู่ก้อน หมวกอาบน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น	34 (24.3)	58 (41.4)	41 (29.3)	6 (4.3)	1 (0.7)	3.84 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	39 (27.9)	63 (45.0)	37 (26.4)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.85 (มาก)**

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00) การตกแต่งสถานที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้า สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.99) การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักมีจำนวนเพียงพอเช่นผ้าเช็คตัว สบู่ก้อน หมวกอาบน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพัก ครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิ้ล ที.วี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ	45 (32.1)	68 (48.6)	22 (15.7)	5 (3.6)	0 (0.0)	4.09 (มาก)
โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น	43 (30.7)	59 (42.2)	36 (25.7)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.02 (มาก)
โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า	37 (26.4)	56 (40.0)	37 (26.4)	8 (5.8)	2 (1.4)	3.84 (มาก)
โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงสระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก	43 (30.7)	63 (45.0)	29 (20.7)	5 (3.6)	0 (0.0)	4.03 (มาก)
โรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	44 (31.4)	69 (49.3)	23 (16.5)	1 (0.7)	3 (2.1)	4.07 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลางาน	38 (27.1)	48 (34.3)	49 (35.0)	5 (3.6)	0 (0.0)	3.85 (มาก)
ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการซักรีด บริการอินเตอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม	34 (24.3)	50 (35.7)	47 (33.6)	7 (5.0)	2 (1.4)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.95 (มาก)**

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) โรงแรมมีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.07) โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงสระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) พนักงานที่ให้บริการไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลางาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84) ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการซักรีด บริการอินเตอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.67	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.85	มาก
ด้านความสามารถ	3.97	มาก
ด้านความมีน้ำใจ	3.98	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.05	มาก
ด้านความไว้วางใจ	4.14	มาก
ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.01	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.09	มาก
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.85	มาก
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.95	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ โรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ เรียงลำดับ คือ ด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.01) ด้านความมีน้ำใจ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.85) เท่ากัน ด้านการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถจองที่พักได้หลายวิธี เช่น จองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรม จองผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)
โรงแรมตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)
สถานที่จอดรถ กว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย	3.89 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรม	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)
การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า	3.89 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)
การเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)
บริการรถรับ-ส่งของโรงแรม	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)
มีพนักงานช่วยยกกระเป๋าสัมภาระเวลาเข้าและออก	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.76 (มาก)**	**3.65 (มาก)**	**3.71 (มาก)**

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย และการมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา การเช็คอิน เช็คเอาท์ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และสภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรม และการเช็คอิน เช็คเอาท์ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาสามารถจองที่พักได้หลายวิธี เช่น จองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรม จองผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69) และโรงแรมตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	4.09 (มาก)	3.81 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดี และให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก	4.04 (มาก)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้า	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย	3.86 (มาก)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแนะนำรายการอาหารให้กับลูกค้าได้	3.89 (มาก)	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้คำพูดที่สุภาพ และให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.89 (มาก)	3.66 (มาก)	3.77 (มาก)
เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของโรงแรมมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	3.96 (มาก)	3.51 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.90 (มาก)**	**3.68 (มาก)**	**3.79 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 38 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจ

ง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และเอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของโรงแรมมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสามารถ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านความสามารถ	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว	4.13 (มาก)	3.71 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ลูกค้าได้เป็นที่พอใจ	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.97 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.86 (มาก)**

จากตารางที่ 39 พบว่าด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.97) และพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว (ค่าเฉลี่ย 3.96) เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา พนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว (ค่าเฉลี่ย 3.79) เท่ากัน และ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและสามารถชี้แจง อธิบายตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมีน้ำใจ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านความมีน้ำใจ	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร	4.13 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ	4.13 (มาก)	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.06 (มาก)	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเก็บกลั้นอารมณ์ได้ดี กับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก	3.93 (มาก)	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานรักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านการจอดรถ	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.02 (มาก)**	**3.83 (มาก)**	**3.92 (มาก)**

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านความมีน้ำใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร และพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาพนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือ	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า	4.12 (มาก)	3.90 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานห้องอาหารให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.94 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)
ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ	4.03 (มาก)	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)
อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐานเช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.01 (มาก)**	**3.82 (มาก)**	**3.91 (มาก)**

จากตารางที่ 41 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.81) เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านความไว้วางใจ	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ท่านสามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้	4.07 (มาก)	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจนับรับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.01 (มาก)**	**3.92 (มาก)**	**3.96 (มาก)**

จากตารางที่ 42 พบว่าด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาท่านสามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานโรงแรมที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.97) เท่ากัน รองลงมา พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.93) และท่านสามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้องไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89) เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)
สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.06 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสนใจเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)
เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.06 (มาก)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.05 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**3.98 (มาก)**

จากตารางที่ 43 พบว่าด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา จำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และ เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.06) เท่ากัน และ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรงพนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด (ค่าเฉลี่ย 4.04) เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา จำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความปลอดภัย จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านความปลอดภัย	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย	4.21 (มาก)	3.97 (มาก)	4.09 (มาก)
โรงแรมตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวย ความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น	4.09 (มาก)	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)
การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)
เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัย และทันสมัย	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)
มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.08 (มาก)**	**3.92 (มาก)**	**4.00 (มาก)**

จากตารางที่ 44 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวย ความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการเก็บรักษาทรัพย์สินมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวย ความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.97) เท่ากัน รองลงมา พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย และเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.93) เท่ากัน และมีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)
การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94
การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	3.99 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพัก ครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิ้ล ที.วี เป็นต้น	3.99 (มาก)	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักมีจำนวนเพียงพอเช่นผ้าเช็ดตัว สบู่ก้อน หมวกอาบน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.00 (มาก)**	**3.84 (มาก)**	**3.92 (มาก)**

จากตารางที่ 45 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิ้ล ที.วี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้า สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่นโทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิ้ล ที.วี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)
โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)	3.86 (มาก)
โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)
โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงสระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)
โรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.94 (มาก)	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลางาน	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการซักรีด บริการอินเตอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.87 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**3.84 (มาก)**

จากตารางที่ 46 พบว่าด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ โรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.93) และโรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงสระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

การให้บริการ	ประเภทของลูกค้า			
	ชาวไทย		ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.79	มาก	3.65	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.90	มาก	3.68	มาก
ด้านความสามารถ	3.97	มาก	3.76	มาก
ด้านความมีน้ำใจ	4.02	มาก	3.83	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.01	มาก	3.82	มาก
ด้านความไว้วางใจ	4.01	มาก	3.92	มาก
ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.05	มาก	3.91	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.08	มาก	3.92	มาก
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	4.00	มาก	3.84	มาก
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.87	มาก	3.80	มาก

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านความมีน้ำใจ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) เท่ากัน ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87) และด้านการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.92) เท่ากัน ด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านความมีน้ำใจ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.68) ด้านการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถจองที่พักได้หลายวิธี เช่น จองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรม จองผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น	3.49 (ปานกลาง)	4.10 (มาก)	3.79 (มาก)
โรงแรมตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.20 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.52 (มาก)
สถานที่จอดรถ กว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย	3.41 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	3.76 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรม	3.04 (ปานกลาง)	4.19 (มาก)	3.61 (มาก)
การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า	3.54 (มาก)	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)
การเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน	3.41 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)	3.77 (มาก)
บริการรถรับ-ส่งของโรงแรม	3.27 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.64 (มาก)
มีพนักงานช่วยยกกระเป๋าสัมภาระเวลาเข้าและออก	2.94 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.29 (ปานกลาง)**	**4.06 (มาก)**	**3.67 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 48 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ สามารถจองที่พักได้หลายวิธี เช่น จองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรม จองผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.49) สถานที่จอดรถ กว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย และการเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 3.41) เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา การเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ สถานที่จอดรถ กว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย และ การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ	3.79 (มาก)	4.40 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก	3.74 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก	3.04 (ปานกลาง)	4.29 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้า	3.27 (ปานกลาง)	4.29 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย	3.51 (มาก)	4.14 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแนะนำรายการอาหารให้กับลูกค้าได้	3.37 (ปานกลาง)	4.10 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้คำพูดที่สุภาพ และให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.53 (มาก)	4.19 (มาก)	3.86 (มาก)
เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของโรงแรมมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	3.66 (มาก)	4.01 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.49 (ปานกลาง)**	**4.21 (มาก)**	**3.85 (มาก)**

จากตารางที่ 49 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 3.7) รองลงมา พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของโรงแรมมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 3.7) รองลงมามีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก และ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) เท่ากันและ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสามารถ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านความสามารถ	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว	3.59 (มาก)	4.30 (มาก)	3.94 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้	3.64 (มาก)	4.30 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี	3.56 (มาก)	4.39 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ลูกค้าได้เป็นที่พอใจ	3.51 (มาก)	4.26 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง	3.89 (มาก)	4.29 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว	3.66 (มาก)	4.20 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.64 (มาก)**	**4.29 (มาก)**	**3.97 (มาก)**

จากตารางที่ 50 พบว่าด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว (ค่าเฉลี่ย 3.66) และพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว และพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) เท่ากัน และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมีน้ำใจ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านความมีน้ำใจ	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร	3.84 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)
พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ	3.63 (มาก)	4.39 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.63 (มาก)	4.49 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.67 (มาก)	4.24 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเก็บกลั้นอารมณ์ได้ดีกับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก	3.43 (ปานกลาง)	4.24 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานรักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านการจอดรถ	3.47 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.61 (มาก)**	**4.35 (มาก)**	**3.98 (มาก)**

จากตารางที่ 51 พบว่าด้านความมีน้ำใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ และพนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.63) เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอ ใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.49) พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจเอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และพนักงานรักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือ	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	3.94 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า	3.90 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
พนักงานห้องอาหารให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.67 (มาก)	4.27 (มาก)	3.97 (มาก)
ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ	3.90 (มาก)	4.37 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ	3.80 (มาก)	4.36 (มาก)	4.08 (มาก)
อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐานเช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น	3.04 (ปานกลาง)	4.21 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.71 (มาก)**	**4.38 (มาก)**	**4.05 (มาก)**

จากตารางที่ 52 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า และระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.56) พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านความไว้วางใจ	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้	3.67 (มาก)	4.37 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	3.64 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	3.73 (มาก)	4.44 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง	3.96 (มาก)	4.46 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจนับรับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้	4.07 (มาก)	4.44 (มาก)	4.26 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	4.11 (มาก)	4.41 (มาก)	4.26 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.86 (มาก)**	**4.41 (มาก)**	**4.14 (มาก)**

จากตารางที่ 53 พบว่าด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) เท่ากัน และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง	3.73 (มาก)	4.36 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด	3.61 (มาก)	4.47 (มาก)	4.04 (มาก)
สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ	3.83 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)
จำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.50 (มาก)	4.34 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสนใจเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.47 (ปานกลาง)	4.39 (มาก)	3.93 (มาก)
เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.51 (มาก)	4.36 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.61 (มาก)**	**4.40 (มาก)**	**4.01 (มาก)**

จากตารางที่ 54 พบว่าด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาพนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด (ค่าเฉลี่ย 4.47) พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสนใจเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ พนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความปลอดภัย จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านความปลอดภัย	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย	3.89 (มาก)	4.30 (มาก)	4.09 (มาก)
โรงแรมตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย	3.70 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวย ความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ	3.90 (มาก)	4.36 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น	4.13 (มาก)	4.40 (มาก)	4.26 (มาก)
การเก็บรักษาทรัพย์สินมีความปลอดภัย	3.87 (มาก)	4.43 (มาก)	4.15 (มาก)
เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัย และทันสมัย	3.70 (มาก)	4.24 (มาก)	3.97 (มาก)
มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย	3.79 (มาก)	4.30 (มาก)	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.85 (มาก)**	**4.33 (มาก)**	**4.09 (มาก)**

จากตารางที่ 55 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมามีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวย ความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และโรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การเก็บรักษาทรัพย์สินมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวย ความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาดตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.57 (มาก)	4.39 (มาก)	3.98 (มาก)
การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด	3.57 (มาก)	4.40 (มาก)	3.99 (มาก)
การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	3.11 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.51 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพัก ครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิ้ล ที.วี เป็นต้น	3.39 (ปานกลาง)	4.16 (มาก)	3.77 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักมีจำนวนเพียงพอเช่นผ้าเช็ดตัว สบู่ก้อน หมวกอาบน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.43 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.69 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.46 (ปานกลาง)**	**4.24 (มาก)**	**3.85 (มาก)**

จากตารางที่ 56 พบว่าด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาการใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ และการตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาการใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาดตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ประเภทของลูกค้า		รวม
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ	3.84 (มาก)	4.35 (มาก)	4.09 (มาก)
โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น	3.71 (มาก)	4.33 (มาก)	4.02 (มาก)
โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า	3.43 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)	3.84 (มาก)
โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงสระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก	3.73 (มาก)	4.33 (มาก)	4.03 (มาก)
โรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.89 (มาก)	4.26 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลางาน	3.50 (มาก)	4.20 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการซักรีด บริการอินเตอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม	3.47 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.65 (มาก)**	**4.25 (มาก)**	**3.95 (มาก)**

จากตารางที่ 57 พบว่าด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ โรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงสระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น และโรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงสระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก (ค่าเฉลี่ย 4.33) เท่ากัน และโรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถามท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า และโรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.26) เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

การให้บริการ	ประเภทของลูกค้า			
	ชาวไทย		ชาวต่างประเทศ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.29	ปานกลาง	4.06	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.49	ปานกลาง	4.21	มาก
ด้านความสามารถ	3.64	มาก	4.29	มาก
ด้านความมีน้ำใจ	3.61	มาก	4.35	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.71	มาก	4.38	มาก
ด้านความไว้วางใจ	3.86	มาก	4.41	มาก
ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.61	มาก	4.40	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.85	มาก	4.33	มาก
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.46	ปานกลาง	4.24	มาก
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.65	มาก	4.25	มาก

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.65) ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ด้านความมีน้ำใจ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.49) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.46) ด้านการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ ด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านความมีน้ำใจ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของโรงแรมดิ อินเตอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการ	14	10.0
สถานที่ตั้งโรงแรมหายาก และไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	69	49.3
การติดต่อเช็คอิน เช็คเอ้าท์ ต้องคอยนาน	13	9.3
พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ปัญหา	8	5.7
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่บริการ	15	10.7
พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	11	7.9
พนักงานใช้คำพูดที่ไม่สุภาพและเข้าใจยาก	8	5.7
พนักงานพูดคุย หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานทำให้เสียเวลา	3	2.1
สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี	34	24.3
อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ	23	16.4
อื่นๆ	6	4.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 140 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ที่นอนเป็นหลุม และแข็ง (4) สถานที่จอดรถคับแคบไม่สะดวก (2)

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการด้านสถานที่ตั้งโรงแรมหายาก และไม่สะดวกในการมาใช้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 49.3 รองลงมาสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี ร้อยละ 24.3 และ อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ ร้อยละ 16.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ	ประเภทของลูกค้า				รวม	
	ชาวไทย		ชาวต่างประเทศ			
	จำนวน (n=70)	ร้อยละ	จำนวน (n=70)	ร้อยละ	จำนวน (N=140)	ร้อยละ
ไม่ได้รับความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการ	10	14.3	4	5.7	14	10.0
สถานที่ตั้งโรงแรมหายาก และไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	32	45.7	37	52.9	69	49.3
การติดต่อเช็คอิน เช็คเอ้าท์ ต้องคอยนาน	6	8.6	7	10.0	13	9.3
พนักงานใช้คำพูดที่ไม่สุภาพและเข้าใจยาก	2	2.9	6	8.6	8	5.7
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่บริการ	4	5.7	11	15.7	15	10.7
พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	9	12.9	2	2.9	11	7.9
พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ปัญหา	6	8.6	2	2.9	8	5.7
พนักงานพูดคุย หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานทำให้เสียเวลา	0	0.0	3	4.3	3	2.1
สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี	23	32.9	11	15.7	34	24.3
อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ	21	30.0	2	2.9	23	16.4
อื่นๆ	1	1.4	5	7.1	6	4.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 140 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ที่นอนเป็นหลุม และแข็ง (4) สถานที่จอดรถคับแคบไม่สะดวก (2)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย พบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งโรงแรมหายาก และไม่สะดวกในการมาใช้บริการรองลงมา สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี และอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งโรงแรมหายาก รองลงมา พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษามีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ดังนี้

1) ควรเปลี่ยนพรมปูพื้นใหม่เนื่องจากเสื่อมสภาพมีกลิ่น (5 ราย)
2) สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก ถ้ามีลานจอดรถควรเขียนประกาศแจ้งให้ทราบ (4 ราย)
3) ควรเปลี่ยนที่นอนบางห้อง เนื่องจากยุบ ผนังห้องน้ำ ม่าน มีราขึ้น (3 ราย)
4) ควรมีสัญลักษณ์บอกทางในซอย (3 ราย)
5) ควรจะเพิ่มระบบ Internet ทุกห้อง (3 ราย)
6) ควรเปลี่ยนที่นอนใหม่ เนื่องจากนอนแล้วหลังแอ่น (3 ราย)
7) ห้องน้ำควรมีแชมพูให้บริการ (2 ราย)
8) ควรซ่อมแซมอ่างล้างหน้าเนื่องจากรั่ว (2 ราย)
9) ควรจัดตกแต่งสภาพแวดล้อมของโรงแรมให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะด้านหน้าของ โรงแรม (Front) ควรตกแต่งให้สวยงาม พร้อมทั้งการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการควรแต่งกายเหมือนกันให้สะอาดสวยงาม (2 ราย)
10) อยากให้พนักงานต้อนรับมีข้อมูลสำหรับสถานที่ท่องเที่ยว / รับประทานอาหาร/ รถบริการ / เส้นทางต่างๆ ให้กับลูกค้าอย่างชัดเจน (2 ราย)
11) ควรเปลี่ยนผ้าปูที่นอนใหม่ (2 ราย)
12) ควรมี TV ให้ดูด้วย (1 ราย)
13) ควรปรับปรุงห้องพักให้ดูดีขึ้น (1 ราย)
14) ควรเปลี่ยนโซฟาใหม่เนื่องจากเก่าไปหน่อย (1 ราย)
15) ควรตกแต่งห้องพักให้มีบรรยากาศของทางเหนือล้านนา เพื่อแสดงถึงเอกลักษณ์ของคนเมือง (1 ราย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved