

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรม แพ็คเกจฟีลด์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 120 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 21 –30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ โดยการแนะนำจากบุคคล/คนรู้จัก และเข้าพักโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ เป็นครั้งแรก โดยใช้บริการห้องพักของโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยพักโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ ส่วนใหญ่ถ้ามีโอกาสจะกลับมาพักอีก โดยเหตุผลที่จะกลับมาพัก คือ อยู่ในเมืองเดินทางสะดวก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่จะไม่กลับมาพักที่โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ สาเหตุคือ พนักงานต้อนรับไม่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ 2-4 วัน โดยส่วนใหญ่เดินทางมาจากภาคกลาง และมีวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาเชียงใหม่ คือ ติดต่อธุรกิจ สำหรับโรงแรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยพักนอกจากโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ คือ โรงแรมปางสวนแก้ว

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวม เรียงลำดับ คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

**ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก รองลงมาคือ ระบบการทำงานการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และบริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน รองลงมาคือ มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ และอัตราค่าห้องพัก

**ด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ ใกล้แหล่งชุมชน และสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ รองลงมาคือ มีแผ่นพับสิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี และการโฆษณาในสื่อต่างๆ

**ด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า

**ด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ รองลงมาคือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และมีกระบวนการให้บริการที่ รวดเร็วไม่ล่าช้า

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บรรยากาศภายในห้องพัก รองลงมาคือ ลักษณะการจัดห้องนอน และความสะดวกของห้องพัก

สำหรับบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเพิ่มเติม อันดับแรกคือ บริการอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ ยูบีซี และ บริการสระว่ายน้ำ

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่พบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ทางเดินไม่สว่าง รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ ระบบทำน้ำร้อนอุณหภูมิไม่เหมาะสม และห้องพักไม่สว่าง

### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ อำเภอแจ้ห่ม เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ อำเภอแจ้ห่ม เพศ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการห้องอาหาร มากกว่าด้านอื่น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ และบริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก มากกว่าด้านอื่น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความ พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานพุดจาสุภาพกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือพนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ พนักงานพุดจาสุภาพกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ลักษณะการจัดห้องนอน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

#### 4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมเพ็ดดี ฟิลด์ จำกัดตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบรักษาความปลอดภัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก และขนาดของห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ระบบการทำงานการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทและอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา รัฐวิสาหกิจ เจ้าของธุรกิจ และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ และค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ อัตราค่าห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน และสะดวกในการติดต่อสื่อสาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ สะดวกในการเดินทางมาพัก และใกล้แหล่งชุมชน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก และสะดวกในการติดต่อสื่อสาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ใกล้แหล่งชุมชน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทและอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก และใกล้แหล่งชุมชน มากกว่าด้านอื่น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีแผนพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ เจ้าของธุรกิจ และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ มากกว่าด้านอื่น



ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ทัศนคติร้านค้าปลีกสำหรับแขกที่พักประจำ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี และการโฆษณาในสื่อต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ทัศนคติร้านค้าปลีกสำหรับแขกที่พักประจำ มากกว่าด้านอื่น

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานพุดจาสุภาพกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม และ พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานพุดจาสุภาพกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และคิดอัตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ และพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีกระบวนการใช้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และคิดอัตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน มากกว่าด้านอื่น

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องมาก และ ชื่อเสียงของโรงแรม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางคือ ลักษณะการจัดห้องนอน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป และเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก และห้องน้ำสะอาด มากกว่าด้านอื่น

#### 4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์ และระบบรักษาความปลอดภัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางคือ ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ บริการห้องอาหาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขนาดของห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าที่สอบถาม มากกว่าด้านอื่น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ อัตราค่าห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก และใกล้แหล่งชุมชน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ สะดวกในการเดินทางมาพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ใกล้แหล่งชุมชน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ใกล้แหล่งชุมชน และใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน มากกว่าด้านอื่น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ แจกฟรี มากกว่าด้านอื่น



ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า และมีแผ่นพับสิ่งพิมพ์แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท 40,001-50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ และมีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงาน พูดจาสุภาพกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก มีกระบวนการใช้บริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า และคิดอัตราค่าบริการ ถูกต้องครบถ้วน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก ลักษณะการจัดห้องนอน และความสะอาดของห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศภายในห้องพัก และห้องพักปรับอากาศ (ห้องปรับอากาศ) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ห้องน้ำสะอาด มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ตกแต่งห้องไม่สวย และความสะอาดของห้องพัก มากกว่าด้านอื่น

### อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจี พิลด์ ผู้ศึกษาใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานอง จารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540) ที่ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกด้านความปลอดภัย แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้อง

กับผลการศึกษาของ สินีนาถ ตันตราพล (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาโรงแรมธาริน พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับแรกในเรื่อง ความสะอาดของห้องพัก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความสะอาดของห้องพัก

**ด้านราคา** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การคิดราคาห้องพัก เช่น ถูกต้องตรงความเป็นจริง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจารุลักษณะ งามลักษณะ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ราคาห้องพัก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณี กาญจนกิตติ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญอันดับแรก ในเรื่อง อัตราค่าห้องพัก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลงษา (2542) ที่ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งทราบเรื่องราคาห้องพักรวมอาหารเช้าเป็นอันดับหนึ่ง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ราคาห้องพัก

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ สะดวกในการเดินทางมาพัก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การคมนาคมสะดวก และสอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของโสภณพรณ กาศมสัน (2538) ที่ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการ คือ เดินทางไปมาสะดวก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ได้แก่ โรงแรมมีสำนักงานขายหรือมีตัวแทนภายนอกโรงแรมติดต่อได้สะดวก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ที่ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการ คือ ที่ตั้งอยู่ติดแม่น้ำ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับแรก คือ โรงแรมมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการประจำ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540) ที่ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ได้แก่ การลดราคาห้องพัก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ(2545) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านการให้ส่วนลดที่พักกรณีพิเศษ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ที่ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการ คือ การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว

**ด้านบุคลากร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลวงษา(2542) ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการ อันดับแรก คือ พนักงานที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของราณี อมรินทร์รัตน์ (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้า



ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องพนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และให้ความสนใจต่อผู้เข้าพักในโรงแรมเป็นอย่างดี แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

**ด้านกระบวนการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสอบถามและการเข้าพักสะดวกรวดเร็ว แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยด้านบริการที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอันดับแรกคือ ความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ บรรยากาศภายในห้องพัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ ภายในโรงแรมมีบรรยากาศที่ดี แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ที่ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่านักท่องเที่ยวต้องการที่พักตากอากาศที่ตั้งอยู่ติดแม่น้ำเป็นอันดับหนึ่ง

All rights reserved



### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพคดีฟีลด์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเข้ามาพักที่โรงแรมแพคดีฟีลด์ น้อยกว่าอาชีพอื่น และแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักน้อยกว่าแหล่งอื่นคือ การแนะนำจากพนักงาน สำหรับการบริการที่ใช้ น้อยที่สุดคือ ห้องจัดเลี้ยง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาพักจะกลับมาพักอีกในโอกาสต่อไป แต่มีส่วนน้อยที่จะไม่กลับมาพักอีก สำหรับเหตุผลที่จะกลับมาพักน้อยที่สุดคือ อาหารอร่อย และเหตุผลที่จะไม่กลับมาพัก คือ พนักงานต้อนรับไม่ดี โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางมาจากภาคตะวันตก ภาคใต้ และภาคเหนือจะเข้ามาพักน้อยกว่าภาคกลางและภาคตะวันออก

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของโรงแรมแพคดีฟีลด์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย มีข้อค้นพบดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยลำดับสุดท้าย คือ เคเบิลทีวี

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางในทุกปัจจัยย่อย โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยอันดับสุดท้าย คือ อัตราค่าบริการรับส่งตามสถานที่ต่างๆ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ลำดับสุดท้าย คือ ใกล้เคียงแหล่งช้อปปิ้ง ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยลำดับสุดท้าย คือ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยอันดับสุดท้าย คือ คิดอัตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางในทุกปัจจัยย่อย โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยอันดับ สุดท้าย คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการใช้บริการที่ทันสมัย

สำหรับด้านความต้องการบริการเพิ่มเติม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มเติม คือ บริการอินเทอร์เน็ต ยูพีซีและบริการสระว่ายน้ำ บริการสปา ห้องออกกำลังกาย ห้องสมุด คาราโอเกะ ร้านอาหารของ ห้องเล่นเกมส์ (โต๊ะพูล, หมากรุก) บริการร้านอาหารของฝากของที่ระลึก บริการนำเที่ยว ร้านอาหารยา บริการรถรับส่งตามสถานีต่างๆ บริการร้านเสริมความงาม บริการห้องจัดเลี้ยงหรือห้องประชุม

สำหรับผลการศึกษาปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับมาก คือ ทางเดินมืด รองลงมา น้ำไม่อุ่น และ ห้องพักมืด

และจากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ โรงแรมแพ็คเกจี พิลด์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด อันดับแรกและมีความพึงพอใจต่ำสุด และจำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีข้อค้นพบ ดังแสดงในตารางที่ 49 - 53

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการ โรงแรมแพ็คเกจี พิลด์

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจสูงสุด		ระดับความพึงพอใจต่ำสุด	
	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก	3.33 (ปานกลาง)	เคเบิลทีวี	2.33 (น้อย)
ด้านราคา	บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	3.46 (ปานกลาง)	อัตราค่าบริการรับส่งตามสถานที่ต่างๆ	3.06 (ปานกลาง)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/(ทำเลที่ตั้ง)	สะดวกในการเดินทางมาพัก	3.65 (มาก)	ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	3.29 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ	3.49 (ปานกลาง)	มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก	3.19 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า	3.28 (ปานกลาง)	พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการใช้บริการ	2.86 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ	3.39 (มาก)	ลดอัตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน	3.31 (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอเอกลักษณ์ทางกายภาพ	บรรยากาศภายในห้องพัก	3.24 (ปานกลาง)	ป้ายชื่อของโรงแรม มองเห็นได้ชัดเจน	2.46 (น้อย)

ตารางที่ 50 แสดงระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก และระดับปัญหาที่พบจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์

ระดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก		ระดับปัญหาจากมากไปหาน้อย	
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย
เคเบิลทีวี	2.33	ทางเดินไม่สว่าง	3.63
บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	2.43	น้ำไม่อุ่น	3.18
ป้ายชื่อของโรงแรม มองเห็นได้ชัดเจน	2.46	ห้องพักไม่สว่าง	3.17
บริการรับ-ส่งโทรสาร (FAX)	2.72	ห้องมีกลิ่นอับ	3.04
เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	2.74	ห้องน้ำเสีย	3.03
ทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ	2.77	โทรศัพท์ไม่ชัด	3.01
การตกแต่งห้อง	2.78	ห้องไม่เก็บเสียง	2.83
ระบบทำน้ำอุ่น	2.83	แอร์ไม่เย็น	2.77
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	2.86	ห้องตกแต่งไม่ดี	2.76
ห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องสูบบุหรี่)	2.86	น้ำร้อนเกินไป	2.75
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.88	คิดเงินช้า	2.72
ชื่อเสียงของ โรงแรม	2.96	ห้องแคบ	2.68
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.00	โทรศัพท์เสีย	2.61
บริการรับจองตั๋วโดยสารให้ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	3.02	อาหารไม่อร่อย	2.58
พนักงานมีความรับผิดชอบ	3.05	พนักงานไม่สุภาพ	2.55
อัตราค่าบริการรับส่งตามสถานที่ต่างๆ	3.06	อาหารซ้ำ	2.49
พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	3.06	พนักงานบริการไม่ดี	2.48
ห้องน้ำสะอาด	3.06		
ราคาเตียงเสริม	3.07		
ความสะอาดของบริเวณโรงแรม	3.07		
พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.10		
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.10		
ความสะอาดของห้องพัก	3.13		
มีบริการซักอบรีด	3.13		
บริการรถรับ-ส่งจากสถานีขนส่ง, สถานีรถไฟ, สนามบิน	3.14		
เครื่องปรับอากาศ	3.15		

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก และระดับปัญหาที่พบ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของโรงแรมเพ็ดดี้ ฟิลด์

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก		ปัญหาจากมากไปหาน้อย
ราคาคงที่แน่นอน	3.16	
พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.17	
พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	3.18	
ราคาค่าอาหาร	3.18	
ลักษณะการจัดห้องนอน	3.18	
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก	3.19	
สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	3.23	
ขนาดของห้องน้ำ	3.24	
มีใบเสร็จรับเงินบอกอัตราค่าห้องพักชัดเจน	3.24	
พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.24	
บรรยากาศภายในห้องพัก	3.24	
ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า	3.25	
พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า	3.28	
อัตราค่าห้องพัก	3.28	
ใกล้สถานีขนส่ง, สถานีรถไฟ, สนามบิน	3.29	
การโฆษณาในสื่อต่างๆ	3.29	
คิดอัตราค่าบริการถูกต้องครบถ้วน	3.31	
มีอัตราค่าห้องพักให้เลือกได้ตามความสะดวกที่ต้องการ	3.32	
ระบบการทำงาน การให้บริการที่ได้มาตรฐาน	3.33	
บริการให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าที่สอบถาม	3.33	
บริหารห้องอาหาร	3.33	
ขนาดของห้องพัก	3.33	
บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์	3.33	
ระบบรักษาความปลอดภัย	3.33	
มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า	3.34	
มีแผนพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	3.35	

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก และระดับปัญหาที่พบจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของโรงแรมเพ็ญดี ฟีลด์

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก		ปัญหาจากมากไปหาน้อย
มีขั้นตอน เสียใจ ในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก	3.36	
ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก	3.38	
ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	3.38	
สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.39	
ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ	3.43	
บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	3.46	
ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำ	3.49	
สะดวกในการติดต่อสื่อสาร	3.53	
ใกล้แหล่งชุมชน	3.61	
สะดวกในการเดินทางมาพัก	3.65	

ตารางที่ 51 แสดงความต้องการของลูกค้าที่ต้องการบริการเพิ่มเติม

บริการที่ต้องการเพิ่มเติม	ร้อยละ
บริการอินเตอร์เน็ต	74.2
ยูบิซี	72.5
บริการสระว่ายน้ำ	60.0
บริการสปา	46.7
ห้องออกกำลังกาย	39.2
ห้องสมุด	30.0
คาราโอเกะ	27.5
ร้านขายของ	24.2
ห้องเล่นเกม (โต๊ะพูล, หมากรุก)	16.7
ร้านขายยา	15.8
บริการนำเที่ยว	15.8
บริการห้องจัดเลี้ยงหรือห้องประชุม	9.2
บริการร้านขายของฝาก ของที่ระลึก	15.0
บริการรถรับส่งตามสถานที่ต่างๆ	13.3
บริการร้านเสริมความงาม เช่น สระผม แต่งหน้า ทำเล็บ	10.8



ตารางที่ 52 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	บริการอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	บริการห้องอาหาร
ด้านราคา	-มีอัตราห้องพักให้เลือกได้ตาม ความสะดวกที่ต้องการ -บริการรับบัตรเครดิตในการชำระ เงิน	บริการรับบัตรเครดิตในการชำระ เงิน
ด้านสถานที่	-สะดวกในการเดินทางมาพัก	-สะดวกในการเดินทางมาพัก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่ พักประจำ	-มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจก ฟรี
ด้านบุคคลหรือพนักงาน	-พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า	-พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส -พนักงานพูดจาสุภาพกับลูกค้า
ด้านกระบวนการ	-สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ	-มีขั้นตอนเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ ยุ่งยาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	-ลักษณะการจัดห้องนอน	-บรรยากาศภายในห้องพัก

ตารางที่ 53 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	นักศึกษา	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระบบรักษาความปลอดภัย	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	-ความปลอดภัยในทรัพย์สินในห้องพัก -ขนาดของห้องพัก	-บริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์ -บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	-ระบบการทำงานการให้บริการที่ได้มาตรฐาน -บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	-ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก -อัตราค่าห้องพัก	-ความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก
ด้านราคา	-บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	-บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	-บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	-บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	-บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	-อัตราค่าห้องพัก	-บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน
ด้านสถานที่	-ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ -ใกล้สถานีขนส่งสถานีรถไฟ สนามบิน -สะดวกในการติดต่อสื่อสาร	-สะดวกในการเดินทางมาพัก -ใกล้แหล่งชุมชน	-สะดวกในการเดินทางมาพัก -สะดวกในการติดต่อสื่อสาร	-ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	-ใกล้แหล่งชุมชน	-สะดวกในการเดินทางมาพัก -ใกล้แหล่งชุมชน	-สะดวกในการเดินทางมาพัก -ใกล้แหล่งชุมชน
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-มีแผนพับสิ่งพิมพ์แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	-ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ	-ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ	-ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ -มีแผนพับสิ่งพิมพ์แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี -การโฆษณาในสื่อต่างๆ	-ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ	-ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ	-ลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ

ตารางที่ 53 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	นักศึกษา	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	เจ้าของธุรกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ
ด้านบุคลากร	พนักงานมีความรอบ น้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	พนักงานมีความเข้า ใจความต้องการของ ลูกค้า	พนักงานพูดจา สุภาพกับลูกค้า	พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย เหมาะสม -พนักงานมีความเข้า ใจความต้องการของ ลูกค้า	พนักงานสามารถให้ ข้อมูลแก่ลูกค้า -พนักงานมีความ กระตือรือร้นที่จะให้ บริการ -พนักงานมีความ รอบน้อม สุภาพยิ้ม แย้ม แจ่มใส	พนักงานมีความรอบ น้อม สุภาพยิ้มแย้ม แจ่มใส	-พนักงานพูดจา สุภาพกับลูกค้า
ด้านกระบวนการให้บริการ	-สะดวกรวดเร็วในการ ใช้บริการ -มีขั้นตอนเงื่อนไขใน การเข้าพักไม่ยุ่งยาก -คิดค่าบริการบริการถูก ต้องครบถ้วน	-สะดวกรวดเร็วใน การใช้บริการ	-มีกระบวนการใช้ บริการที่รวดเร็วไม่ ล่าช้า	มีขั้นตอนเงื่อนไขใน การเข้าพักไม่ยุ่งยาก	-สะดวกรวดเร็วใน การใช้บริการ	-มีกระบวนการใช้ บริการที่รวดเร็วไม่ ล่าช้า	-มีขั้นตอนเงื่อนไข ในการเข้าพักไม่ยุ่ง ยาก -คิดค่าบริการบริการ ถูกต้องครบถ้วน
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	-บรรยากาศภายใน ห้องพัก -ชื่อเสียงของโรงแรม	-ลักษณะการจัดห้อง นอน	-บรรยากาศภายใน ห้องพัก	-บรรยากาศภายใน ห้องพัก	-บรรยากาศภายใน ห้องพัก	-บรรยากาศภายใน ห้องพัก -ห้องนำสะอาด	-ลักษณะการจัดห้อง นอน

ตารางที่ 54 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการ ตลาดบริการ	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	-บริการรับจองห้องพัก ล่วงหน้าทาง โทรศัพท์ -ระบบรักษาความปลอดภัย	-ความปลอดภัยทรัพย์สิน ในห้องพัก	-บริการห้องอาหาร	-บริการรับจองห้องพัก ล่วงหน้าทาง โทรศัพท์	-ขนาดของห้องพัก	-บริการให้ข้อมูลสถานที่ ท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าที่ สอบถาม
ด้านราคา	-บริการรับบัตรเครดิตใน การชำระเงิน	-บริการรับบัตรเครดิตใน การชำระเงิน	-อัตราค่าห้องพัก	-บริการรับบัตรเครดิตใน การชำระเงิน	-อัตราค่าห้องพัก	-บริการรับบัตรเครดิตใน การชำระเงิน
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)	-สะดวกในการเดินทางมา พัก -และใกล้แหล่งชุมชน	-สะดวกในการเดินทางมา พัก	-สะดวกในการเดินทางมา พัก	-ใกล้แหล่งชุมชน	-สะดวกในการเดินทางมา พัก	-ใกล้แหล่งชุมชน -ใกล้สถานีขนส่ง สถานี รถไฟ สนามบิน
ด้านการส่งเสริม การตลาด	-มีแผนพับสิ่งพิมพ์แนะนำ สถานที่ท่องเที่ยวใน จังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี	-ไม่คิดค่าบริการเพิ่มเติม ในกรณีคืนห้องพัก -มีแผนพับสิ่งพิมพ์แนะนำ สถานที่ท่องเที่ยวใน จังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี	-ลดอัตราค่าห้องพัก สำหรับแขกที่เข้าพักประจำ	-ลดอัตราค่าห้องพัก สำหรับแขกที่เข้าพักประจำ	-ลดอัตราค่าห้องพัก สำหรับแขกที่เข้าพักประจำ	-ลดอัตราค่าห้องพัก สำหรับแขกที่เข้าพักประจำ
ด้านบุคลากร	-พนักงานมีความนอบ น้อมสุภาพ ชัมเข้มแข็ง ใจ	-พนักงานพูดจาสุภาพกับ ลูกค้า	-พนักงานมีความนอบ น้อม สุภาพ ชัมเข้มแข็ง ใจ -พนักงานพูดจาสุภาพกับ ลูกค้า	-พนักงานมีความนอบ น้อมสุภาพ ชัมเข้มแข็ง ใจ	-พนักงานสามารถให้ • ข้อมูลแก่ลูกค้า	-พนักงานมีความนอบ น้อมสุภาพ ชัมเข้มแข็ง ใจ

ตารางที่ 54 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
ด้านกระบวนการให้บริการ	-มีขั้นตอนเงินโอนใจในการเข้าพัก ไม่ยุ่งยาก -คิดอัตราค่าบริการถูก -ต้องครบถ้วน	-สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ	-มีขั้นตอนเงินโอนใจในการเข้าพัก ไม่ยุ่งยาก	-สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ	-มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วไม่ล่าช้า	-มีขั้นตอนเงินโอนใจในการเข้าพัก ไม่ยุ่งยาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	-บรรยากาศภายในห้องพัก	-บรรยากาศภายในห้องพัก	-บรรยากาศภายในห้องพัก -ลักษณะการจัดห้องนอน -ความสะอาดของห้องพัก	-บรรยากาศภายในห้องพัก -ห้องพักที่รับรองลูกค้า (ห้องเดือน)	ห้องน้ำสะอาด	-ตกแต่งห้องไม่สวย -ความสะอาดของห้องพัก



จากตารางที่ 46 และ 54 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านต่างๆ

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการของ โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ และเพื่อเป็นแนวทางนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการ ปรับปรุงเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์/การบริการ** ควรให้ผู้รับผิดชอบเคเบิลทีวี ปรับปรุงช่องที่สัญญาณ ไม่ชัด หรือถ้าเป็นไปได้อาจติดตั้งบริการยูบีซีเพิ่มเติม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า สำหรับการบริการระบบอินเทอร์เน็ต WIFI ควรให้มีเพียงพอต่อความต้องการตลอดจนบริการ แพ็คเกจีให้มีเพียงพอเช่นกัน ทำการตรวจสอบและปรับปรุงระบบน้ำ โดยเฉพาะเครื่องทำน้ำอุ่น จากส่วนกลางรวมถึงภายในห้องพักทุกห้อง สำหรับเครื่องปรับอากาศควรมีการตรวจเช็คอยู่ ตลอดเวลาเพื่อให้มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม มีป้ายบอกวิธีการใช้เครื่องปรับอากาศ ควรเพิ่มแสง สว่างหรือหลอดไฟ เพื่อให้มีแสงสว่างเพียงพอที่ในห้องพักและทางเดิน ควรเช็คความสะอาด ความเรียบร้อย ความครบถ้วนของห้องพักก่อน-หลัง ลูกค้าเข้าพัก สำหรับบริการต่างๆ เช่น รับส่ง แพ็คเกจี จองตั๋วควรมีบริการเหล่านี้ให้ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ สิ่งที่เป็นที่ทาง โรงแรมควรให้ความสำคัญคือ ความปลอดภัยในทรัพย์สินในห้องพักเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจ ในการ ใช้บริการ และกลับมาใช้อีกครั้ง ถ้าเป็นไปได้หากมีการเพิ่มหรือขยายโรงแรมควรให้ความสำคัญ เรื่องของขนาดของห้องพัก และห้องน้ำเป็นพิเศษ และการตกแต่งให้มีเอกลักษณ์เป็นของ โรงแรม

**ด้านราคา** ราคาควรให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับตลาด นอกจากนี้ควรมี ป้ายแสดงราคาที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นราคาห้องพัก ราคาอาหาร และรถรับส่ง รวมถึงบริการอื่นๆ

**ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย** ควรปรับปรุงในเรื่องของป้ายบอกทางเข้า-ออกโรง แรมให้เห็นชัดเจน และจัดสร้างบริเวณด้านหน้าเพื่อเพิ่มให้เกิดความเด่นชัดขึ้นอีก สถานที่จอดรถ ให้เพียงพอมีความสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น ควรจัดทำป้ายแสดงเส้นทางเดินทางมาโรงแรม แพ็คเกจีฟิลด์โดยจัดให้มีแผนที่ในโบรชัวร์ หรือแผนผังแสดงที่ตั้งของโรงแรมตามนิตยสารแจกพีรี สำหรับแจกจ่ายไว้ในสถานที่สำคัญต่างๆ เช่น สนามบิน สถานีขนส่ง จุดบริการนักท่องเที่ยว

ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือแหล่งท่องเที่ยว เพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก ควรมีบริการรถรับ-ส่งถึงสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน และสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ควรมีอัตราค่าที่พักพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีพักเป็นประจำ เช่น อัตราส่วนลด 10- 15% ทั้งห้องและอาหาร หรือทำบัตรสมาชิกเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มีใช้บริการ ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงลูกค้าที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งอยู่ในภาคต่างๆของประเทศ โดยใช้สื่อทางเว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น แผ่นพับ หรือนิตยสารท่องเที่ยวต่างๆ หรือจะเพิ่มโฆษณาสื่อแผ่นพับ และสิ่งพิมพ์ การแนะนำจากพนักงาน และบริการทัวร์ นอกจากนี้ควรจะโฆษณาไปตามภาคต่างๆ ให้มากขึ้นเพื่อในการขยายตลาด จัดส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆทางจดหมายถึงลูกค้าเพื่อให้ทราบข่าวสาร และกิจกรรมพิเศษต่างๆ ของโรงแรม รวมทั้งส่งบัตรอวยพรและของขวัญตามเทศกาลสำคัญต่างๆ เพิ่มการลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ใบปลิว โฆษณา/แผ่นพับ หรือการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต และการทำบัตรสมาชิก บัตรสะสมแต้ม เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก เป็นต้น

**ด้านบุคลากร** ควรจะให้ความสำคัญเรื่องจำนวนของพนักงานที่ให้บริการ และมีการอบรมวัดผลพนักงานทุกอาทิตย์ ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านทำที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และควรสรรหาพนักงานที่มีใจรักในงานให้บริการซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรมทุกอาทิตย์ เพิ่มสวัสดิการในการทำงานเช่นการจัดกิจกรรมการศึกษาสำหรับพนักงานเพื่อสร้างสรรค์ให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี มีการคัดพนักงานดีเด่นทุกเดือนเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานในการทำงานและพนักงานเป็นตัวแปรในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความรับผิดชอบ มีกริยาวาจาสุภาพ สื่อสารเข้าใจง่าย บริการที่รวดเร็วทันใจ มีมนุษยสัมพันธ์ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และที่สำคัญต้องมีจิตในการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกคน โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ควรมีการสำรวจข้อมูลของผู้ใช้บริการโดยจัดทำแบบสอบถามไว้ในห้องพักทุกห้องซึ่งจะทำให้รับทราบข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และประทับใจ พนักงานผู้ให้บริการ และกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

**ด้านกระบวนการ** ต้องมีการบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้องและไม่มีส่วนที่ยุ่งยาก สำหรับกระบวนการให้บริการด้านเช็คอิน-เช็คเอาท์ของโรงแรม พนักงานควรเพิ่มความรวดเร็ว

เร็วในการให้บริการ โดยการจัดอบรมพนักงานส่วนหน้าในการใช้อุปกรณ์ต่างๆให้เกิดความชำนาญและเพื่อลดความผิดพลาดในการให้บริการไม่ให้ลูกค้ารอนาน หากเกิดปัญหาควรรีบดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นอย่างรวดเร็วไม่ล่าช้า และยอมรับในความผิดพลาดเมื่อเกิดปัญหาขึ้นสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยพยายามรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไว้ได้

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ควรจัดทำป้ายชื่อโรงแรมให้มองเห็นได้ชัดเจนในระยะไกล จัดหาสถานที่ให้มีที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนแขกที่เข้ามาพัก มีห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องสี่อบบี้) เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย ตลอดจนมีวีดิทัศน์ หนังสือพิมพ์ไว้บริการ และการจัดบริเวณสวนด้านหน้าของโรงแรมให้สวยงาม ตลอดจนทำการปรับปรุงตกแต่งภายในห้องพักให้ดูสวยงามกว่าเดิมและสะอาด โดยเฉพาะภายในอาคารโรงแรม มีป้ายบอกทางไปยังสถานที่ต่างๆ ภายในอาคารโรงแรมและภายนอกอาคารโรงแรมอย่างชัดเจนด้วย เช่นกัน

สภาพของโรงแรมด้านห้องพักควรเพิ่มแสงสว่างและขจัดกลิ่นอับ ปรับปรุงการตกแต่งให้เป็นเอกลักษณ์ในเรื่องของระบบสาธารณูปโภค น้ำร้อน เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ ควรมีการตรวจสอบและมีช่างประจำที่สามารถให้บริการโดยทันทีตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนเรื่องของพนักงานควรให้ความสำคัญในทุกๆ ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับความต้องการของผู้บริโภคควรมีการพิจารณาเพื่อเพิ่มสิ่งที่คุณค่าต้องการเพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น

นอกจากนั้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ลูกค้าสามารถทำการตัดสินใจใช้บริการได้เร็วขึ้น ควรสรรหาพนักงานที่มีใจรักในงานให้บริการซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรมทุกอาทิตย์ เพิ่มสวัสดิการในการทำงานเช่นการจัดกิจกรรมการกีฬาสำหรับพนักงานเพื่อสร้างสรรค์ให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี มีการคิดพนักงานดีเด่นทุกเดือนเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานในการทำงานและพนักงานเป็นตัวแปรในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความรับผิดชอบ มีกริยาวาจาสุภาพ สื่อสารเข้าใจง่าย บริการที่รวดเร็วทันใจ มีมนุษยสัมพันธ์ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและที่สำคัญต้องมีจิตในการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกคน โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้ใช้

บริการ ควรมีการสำรวจข้อมูลของผู้ใช้บริการโดยจัดทำแบบสอบถามวางไว้ในห้องพักทุกห้องซึ่งจะทำให้รับทราบข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น นอกจากนี้บริการที่ลูกค้าต้องการเพิ่มเติมถ้าเป็นไปได้ทางโรงแรมควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงแรม โดยเฉพาะด้าน บริการอินเทอร์เน็ต ยูบีซี บริการสระว่ายน้ำ สปา และห้องออกกำลังกาย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และประทับใจพนักงานผู้ให้บริการ และกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved