

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการห้องพักของโรงแรมแบบบูติค จำนวน 7 แห่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 213 ตัวอย่าง

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Means) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล นำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง (ตารางที่ 2 ถึง 8)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimuli) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ (ตารางที่ 9 ถึง 17)

2.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (ตารางที่ 18 ถึง 24)

2.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ (ตารางที่ 25 ถึง 31)

2.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (ตารางที่ 32 ถึง 38)

2.4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 39 ถึง 45)

2.5 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 46 ถึง 52)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ลักษณะการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือ การตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decision) ได้แก่ เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่พักโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาเปรียบเทียบข้อมูล วิธีการจองห้องพัก ความถี่ในการใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ วันในการเข้าพัก จำนวนผู้ร่วมเข้าพัก วิธีการเดินทาง ระดับราคาห้องพักที่เลือกใช้บริการ วิธีการชำระค่าห้องพัก และผู้ที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการ (ตารางที่ 53 ถึง 64)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 65) และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	120	56.34
หญิง	93	43.66
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.34 และเพศหญิง ร้อยละ 43.66

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	2	0.94
21 – 30 ปี	53	24.88
31 – 40 ปี	69	32.39
41 – 50 ปี	56	26.29
51 ปีขึ้นไป	33	15.50
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 32.39 รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 26.29 และอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 24.88

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	72	33.80
สมรส	135	63.38
หย่าร้าง/ม่าย	6	2.82
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 63.38 รองลงมาคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 33.80 และหย่าร้าง / ม่าย ร้อยละ 2.82

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส. หรือ ต่ำกว่า	14	6.57
ปริญญาตรี	113	53.05
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	86	40.38
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.05 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 40.38 และระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ร้อยละ 6.57

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	48	22.54
พนักงานบริษัทเอกชน	94	44.13
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	47	22.07
ไม่ได้ทำงาน/เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา	24	11.27
อื่นๆ	0	0
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 44.13 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 22.54 และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 22.07

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	15	7.04
10,001 - 20,000 บาท	53	24.88
20,001 - 30,000 บาท	80	37.56
30,001 - 40,000 บาท	39	18.31
40,001 บาทขึ้นไป	26	12.21
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 37.56 รองลงมาคือ 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 24.88 และ 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 18.31

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์
ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	165	77.46
ติดต่อธุรกิจการค้า	38	17.84
ปฏิบัติงานราชการ	12	5.63
ทัศนศึกษา	6	2.82
เยี่ยมญาติ/เพื่อน	35	16.43
ประชุมสัมมนา	24	11.27
อื่นๆ	8	3.76
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	213	100.00

หมายเหตุ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) อื่นๆ คือ เดินทางติดตามมากับครอบครัว จำนวน 8 คน ร้อยละ 3.76

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน ร้อยละ 77.46 รองลงมาคือ ติดต่อธุรกิจการค้า ร้อยละ 17.84 และเยี่ยมญาติ/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 16.43

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย
ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่**

**ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงของ โรงแรม	23 (10.85)	96 (45.28)	69 (32.55)	21 (9.91)	3 (1.42)	3.54 (มาก)	11
มีการออกแบบตกแต่งอาคาร ภายนอกสวยงาม	44 (20.66)	124 (58.22)	43 (20.19)	2 (0.94)	0 (0.00)	3.99 (มาก)	6
มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอย ของ โรงแรมได้อย่างเหมาะสม และสะดวกสบาย	54 (25.35)	122 (57.28)	34 (15.96)	3 (1.408)	0 (0.00)	4.07 (มาก)	5
มีการออกแบบตกแต่งภายใน ห้องพักสวยงาม	76 (35.68)	109 (51.17)	27 (12.68)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)	4
มีการออกแบบห้องพักเป็น สัดส่วนให้ความรู้สึกเป็น ส่วนตัว	111 (52.11)	80 (37.56)	20 (9.39)	2 (0.94)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	2
มีความสะอาดบริเวณส่วน ต่างๆ ของ โรงแรม และ ห้องพัก	122 (57.28)	75 (35.21)	16 (7.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (มากที่สุด)	1
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพักครบครัน เช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต ชุดชา- กาแฟ ตู้มินิบาร์	51 (23.94)	99 (46.48)	51 (23.94)	9 (4.23)	3 (1.41)	3.87 (มาก)	8
สามารถมองเห็นวิว ทิวทัศน์ที่ สวยงามจากห้องพัก	54 (25.35)	100 (46.95)	55 (25.82)	4 (1.88)	0 (0.00)	3.96 (มาก)	6

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบริการอาหารพื้นเมือง	20 (9.39)	41 (19.25)	93 (43.66)	51 (23.94)	8 (3.76)	3.07 (ปานกลาง)	17
มีประเภทของอาหารให้เลือก หลากหลาย	21 (9.86)	57 (26.76)	100 (46.95)	31 (14.55)	4 (1.88)	3.28 (ปานกลาง)	16
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ ดี	95 (44.60)	95 (44.60)	21 (9.86)	0 (0.00)	2 (0.94)	4.32 (มาก)	3
มีบริการอินเทอร์เน็ต	46 (21.60)	68 (31.92)	71 (33.33)	23 (10.80)	3 (1.41)	3.62 (มาก)	10
มีบริการดูแลสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า	24 (11.27)	59 (27.70)	102 (47.89)	23 (10.80)	5 (2.35)	3.35 (ปานกลาง)	15
มีสระว่ายน้ำ	27 (12.68)	81 (38.03)	80 (37.56)	16 (7.51)	8 (3.76)	3.49 (ปานกลาง)	12
มีกิจกรรมพิเศษแก่แขกผู้ตอบ แบบสอบถาม เช่น เดินป่า สอนทำอาหารไทย สอน ดนตรีไทย สอนวาดภาพ	7 (3.29)	28 (13.15)	108 (50.70)	59 (27.70)	11 (5.16)	2.82 (ปานกลาง)	18
มีนุชบริการข้อมูลเกี่ยวกับการ เดินทางและสถานที่ท่องเที่ยว แก่แขกผู้ตอบแบบสอบถาม	15 (7.04)	96 (45.07)	81 (38.03)	17 (7.98)	4 (1.88)	3.47 (ปานกลาง)	13

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบริการนำเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ	18 (8.45)	86 (40.38)	86 (40.38)	18 (8.45)	5 (2.35)	3.44 (ปานกลาง)	14
มีบริการรถรับ-ส่งจากสนามบิน และบริการรับ-ส่งไปยังสถานที่ที่ท่านต้องการ	45 (21.13)	97 (45.54)	52 (24.41)	14 (6.57)	5 (2.35)	3.77 (มาก)	9
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.73 (มาก)	

จากตารางที่ 9 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) ซึ่งมีผลในระดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีระดับราคาห้องพักให้เลือก หลากหลาย	75 (35.21)	107 (50.23)	23 (10.80)	8 (3.76)	0 (0.00)	4.17 (มาก)	3
ราคาห้องพักเหมาะสมกับ คุณภาพการให้บริการ	115 (53.99)	81 (38.03)	16 (7.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.47 (มาก)	1
มีอัตราค่าบริการห้องพักต่ำ กว่าโรงแรมแบบบูติกแห่งอื่น	41 (19.25)	72 (33.80)	85 (39.91)	10 (4.69)	5 (2.35)	3.63 (มาก)	7
ราคาอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมสมเหตุสมผล	66 (31.13)	80 (37.74)	61 (28.77)	2 (0.94)	3 (1.42)	3.96 (มาก)	5
ราคาบริการอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ชักรีด ดูแล สุขภาพ กิจกรรมพิเศษ กิจกรรมนำเที่ยว รถรับ-ส่ง นอกสถานที่ สมเหตุสมผล	43 (20.19)	108 (50.70)	56 (26.29)	3 (1.41)	3 (1.41)	3.87 (มาก)	6
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ (Service Charged) สมเหตุสมผล	57 (26.76)	113 (53.05)	38 (17.84)	4 (1.88)	1 (0.47)	4.04 (มาก)	4
รับชำระด้วยบัตรเครดิต	91 (42.72)	96 (45.07)	19 (8.92)	4 (1.88)	3 (1.41)	4.26 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.06 (มาก)	

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.06) โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.17) ซึ่งมีผลในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ติดต่อสื่อสารกับโรงแรม โดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)	83 (38.97)	109 (51.17)	19 (8.92)	1 (0.47)	1 (0.47)	4.28 (มาก)	2
มีระบบรับจองห้องพักผ่าน บริษัททัวร์หรือตัวแทน จำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์	51 (23.94)	103 (48.36)	41 (19.25)	12 (5.63)	6 (2.82)	3.85 (มาก)	6
มีระบบรับจองห้องพักผ่าน บริษัททัวร์หรือตัวแทน จำหน่ายผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	75 (35.21)	82 (38.50)	42 (19.72)	10 (4.69)	4 (1.88)	4.00 (มาก)	5
มีระบบจองห้องพักผ่าน เว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	99 (46.48)	89 (41.78)	23 (10.80)	0 (0.00)	2 (0.94)	4.33 (มาก)	1
มีสำนักงานขายของโรงแรม ในกรุงเทพฯ หรือในจังหวัด ของท่าน	12 (5.63)	65 (30.52)	79 (37.09)	36 (16.90)	21 (9.86)	3.05 (ปานกลาง)	8
สามารถจองห้องพักผ่าน สมาคมโรงแรมแบบบูติก เช่น บูติก โฮเต็ล เชียงใหม่ / Hotel De Charm	9 (4.23)	49 (23.00)	81 (38.03)	41 (19.25)	31 (14.55)	2.83 (ปานกลาง)	9
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางเข้าถึง	83 (38.97)	101 (47.42)	27 (12.68)	0 (0.00)	2 (0.94)	4.23 (มาก)	3
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว	72 (33.80)	93 (43.66)	43 (20.19)	4 (1.88)	0 (0.00)	4.10 (มาก)	4

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	42 (19.72)	87 (40.85)	64 (30.05)	15 (7.04)	5 (2.35)	3.69 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.82 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) (ค่าเฉลี่ย 4.28) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งมีผลในระดับมาก

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	70 (32.86)	85 (39.91)	49 (23.00)	7 (3.29)	2 (0.94)	4.00 (มาก)	4
มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือนำเที่ยว นิตยสารการท่องเที่ยว	33 (15.49)	102 (47.89)	63 (29.58)	14 (6.57)	1 (0.47)	3.71 (มาก)	7
มีการลงข่าวหรือบทความผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	28 (13.15)	93 (43.66)	76 (35.68)	15 (7.04)	1 (0.47)	3.62 (มาก)	8
มีการลงข่าวหรือบทความผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือนำเที่ยว/นิตยสารการท่องเที่ยว	16 (7.51)	87 (40.85)	94 (4.13)	15 (7.04)	1 (0.47)	3.48 (มาก)	9
มีการออกนิตยสารประชาสัมพันธ์ในงานนิทรรศการด้านการท่องเที่ยว	13 (6.10)	62 (29.11)	118 (55.40)	17 (7.98)	3 (1.41)	3.31 (ปานกลาง)	10
มีการส่งเสริมการขายร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น บริษัททัวร์ บัตรเครดิต สายการบิน	51 (23.94)	84 (39.44)	68 (31.92)	9 (4.23)	1 (0.47)	3.82 (มาก)	6
มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน	88 (41.31)	95 (44.60)	24 (11.27)	4 (1.88)	2 (0.94)	4.23 (มาก)	3
มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า	103 (48.36)	79 (37.09)	24 (11.27)	2 (0.94)	5 (2.35)	4.28 (มาก)	2
มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	120 (56.34)	70 (32.86)	16 (7.51)	5 (2.35)	2 (0.94)	4.41 (มาก)	1

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มี
ผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่
(ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการจัดแพคเกจห้องพัก พร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหาร เช้า สปา บริการนำเที่ยว ใน ราคาพิเศษ	64 (30.05)	92 (43.19)	44 (20.66)	10 (4.69)	3 (1.41)	3.96 (มาก)	5
มีการมอบของที่ระลึกเมื่อเข้า พัก	12 (5.63)	45 (21.13)	94 (44.13)	42 (19.72)	17 (7.98)	2.97 (ปาน กลาง)	12
มีโครงการสมัครสมาชิกเพื่อ รับข่าวสาร/สะสมแต้มแลกรับ ของรางวัลหรือได้รับราคา พิเศษเมื่อใช้บริการครั้งต่อไป	19 (8.96)	69 (32.55)	81 (38.21)	32 (15.02)	11 (5.19)	3.25 (ปาน กลาง)	11
มีการจัดงานเทศกาลพิเศษ ภายในโรงแรม	7 (3.29)	18 (8.45)	90 (42.25)	81 (38.03)	17 (7.98)	2.61 (ปาน กลาง)	13
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.67 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ใน
การเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67)
โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว
(Low Season) (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.28)
และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งมีผลในระดับมาก

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และสุภาพ	113 (53.05)	89 (41.78)	10 (4.69)	1 (0.47)	0 (0.00)	4.47 (มาก)	3
พนักงานมีทักษะในสื่อสารดี	100 (46.95)	101 (47.42)	10 (4.69)	0 (0.00)	2 (0.94)	4.39 (มาก)	6
พนักงานมีความชำนาญใน การให้บริการ	86 (40.38)	115 (53.99)	12 (5.63)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 (มาก)	7
พนักงานให้บริการด้วยความ ถูกต้อง	114 (53.52)	94 (44.13)	5 (2.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (มากที่สุด)	2
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน	129 (60.56)	75 (35.21)	9 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (มากที่สุด)	1
พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี	110 (51.64)	94 (44.13)	9 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.47 (มาก)	4
พนักงานมีการเสนอบริการที่ น่าสนใจของโรงแรมให้แก่ ลูกค้า	67 (31.46)	91 (42.72)	49 (23.00)	4 (1.88)	2 (0.94)	4.02 (มาก)	9
พนักงานมีการแก้ไขปัญหาให้ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	78 (36.62)	108 (50.70)	27 (12.68)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)	8
พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่ง กายสุภาพ	98 (46.01)	102 (47.89)	13 (6.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (มาก)	5
รูปแบบของพนักงานเป็น เอกลักษณ์เข้ากับรูปแบบ (Theme) ของโรงแรม	39 (18.31)	107 (50.23)	49 (23.00)	15 (7.04)	3 (1.41)	3.77 (มาก)	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.32 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีผลในระดับมากที่สุด และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และสุภาพ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผล
ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็น ส่วนตัว	129 (60.56)	75 (35.21)	9 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (มากที่สุด)	1
มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น	120 (56.34)	79 (37.09)	14 (6.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (มากที่สุด)	2
มีการตกแต่งสถานที่ที่เน้นความ เป็นล้านนา	25 (11.74)	67 (31.46)	114 (53.52)	5 (2.35)	2 (0.94)	3.51 (มาก)	7
มีการตกแต่งสถานที่ที่เป็นแบบ ต่างประเทศ เช่น ตะวันตก บาห์ลี จีน ญี่ปุ่น	3 (1.42)	45 (21.23)	128 (60.38)	28 (13.21)	8 (3.77)	3.03 (ปาน กลาง)	10
มีการตกแต่งสถานที่ที่เป็นแบบ ธรรมชาติ	91 (42.92)	76 (35.85)	42 (19.81)	3 (1.42)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	4
มีการตกแต่งสถานที่ที่เป็นแบบ ผสมผสาน เช่น ความเป็น ล้านนาผสมผสานกับ สถาปัตยกรรมต่างประเทศ	22 (10.33)	52 (24.41)	112 (52.58)	22 (10.33)	5 (2.35)	3.30 (ปาน กลาง)	8
มีเพลงบรรเลงฟังสบายๆ บริเวณล็อบบี้	16 (7.51)	43 (20.19)	88 (41.31)	58 (27.23)	8 (3.76)	3.00 (ปาน กลาง)	11
มีป้ายแสดงชื่อสถานที่อย่าง ชัดเจน	43 (20.19)	115 (53.99)	52 (24.41)	3 (1.41)	0 (0.00)	3.93 (มาก)	6
อุปกรณ์เครื่องใช้เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่	78 (36.79)	101 (47.64)	32 (15.09)	1 (0.47)	0 (0.00)	4.21 (มาก)	3

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีอุปกรณ์การเขียนอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ดินสอ กระดาษ ซองจดหมาย	21 (9.95)	59 (27.96)	87 (41.23)	41 (19.43)	3 (1.42)	3.26 (ปานกลาง)	9
ต้นไม้ แซมพู มีคุณภาพสูง เช่น มีกลิ่นหอม ผลิตจากธรรมชาติ แท้ บรรจุภัณฑ์ออกแบบสวยงาม	56 (26.42)	93 (43.87)	63 (29.72)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.77 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สามารถเห็นรูปถ่ายตัวอย่าง ของโรงแรม ห้องพัก และสิ่ง อำนวยความสะดวก ก่อนการ ตัดสินใจใช้บริการ จากช่อง ทางการจัดจำหน่ายที่เลือก	82 (38.50)	88 (41.31)	43 (20.19)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18 (มาก)	4
การจองห้องพักจากช่อง ทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง	94 (44.13)	88 (41.31)	31 (14.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (มาก)	3
มีการต้อนรับอย่างอบอุ่น เมื่อ เดินทางมาถึง เช่น ให้บริการ น้ำดื่ม น้ำผลไม้ ผ้าเช็ด	69 (32.39)	70 (32.86)	59 (27.70)	15 (7.04)	0 (0.00)	3.91 (มาก)	6
มีการจัดเตรียมห้องพักให้ เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	135 (63.38)	71 (33.33)	7 (3.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (มากที่สุด)	1
การเช็คอิน (Check-in) และ เช็คเอาท์ (Check-out) มีความ รวดเร็วและถูกต้อง	129 (60.56)	77 (36.15)	7 (3.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (มากที่สุด)	2
การให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-service) เช่น บริการ รับสั่งและส่งอาหารและ เครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความ รวดเร็วและถูกต้อง	64 (30.05)	93 (43.66)	51 (23.94)	3 (1.41)	0 (0.00)	4.00 (มาก)	5
เวลาเปิด-ปิด ของห้องอาหาร สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	39 (18.31)	93 (43.66)	73 (34.27)	6 (2.82)	2 (0.94)	3.76 (มาก)	8

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การสั่งจอง/นัดหมายเวลา ล่วงหน้าในการใช้บริการอื่นๆ ของโรงแรมแบบบูติก ไม่ต้อง ใช้เวลารอนาน เช่น บริการ นวด สปา รถรับ-ส่ง	37 (17.37)	109 (51.17)	60 (28.17)	4 (1.88)	3 (1.41)	3.81 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.14 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) และการจองห้องพักจากช่องทาง การจองที่เลือกมีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
ปัจจัยด้านบุคคล	4.32	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.14	มาก
ปัจจัยด้านราคา	4.06	มาก
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.82	มาก
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.77	มาก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.73	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.67	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัยมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากสูงสุดถึงต่ำสุดคือ ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.32) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.06) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลักด้าน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อน การเข้าพัก	กระบวนการ	4.60	มากที่สุด
2	การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง	กระบวนการ	4.57	มากที่สุด
3	มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว	ลักษณะทาง กายภาพ	4.56	มากที่สุด
3	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	บุคคล	4.56	มากที่สุด
4	พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง	บุคคล	4.51	มากที่สุด
5	มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น	ลักษณะทาง กายภาพ	4.50	มากที่สุด
5	มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของ โรงแรม และห้องพัก	ผลิตภัณฑ์	4.50	มากที่สุด
6	พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี	บุคคล	4.47	มาก
6	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ	บุคคล	4.47	มาก
6	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการ ให้บริการ	ราคา	4.47	มาก
7	มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาล ท่องเที่ยว (Low Season)	การส่งเสริม การตลาด	4.41	มาก
7	มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ ความรู้สึกเป็นส่วนตัว	ผลิตภัณฑ์	4.41	มาก
8	พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ	บุคคล	4.40	มาก
9	พนักงานมีทักษะในสื่อสารดี	บุคคล	4.39	มาก
10	พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ	บุคคล	4.35	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรกที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ มาจากปัจจัยหลัก 6 ด้าน คือ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเรียงปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุด ตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.60) และการเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.57) ซึ่งเป็นปัจจัยหลักด้านกระบวนการ รองลงมาคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.56) ซึ่งเป็นปัจจัยหลักด้านลักษณะทางกายภาพ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.56) ซึ่งเป็นปัจจัยหลักด้านบุคคล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

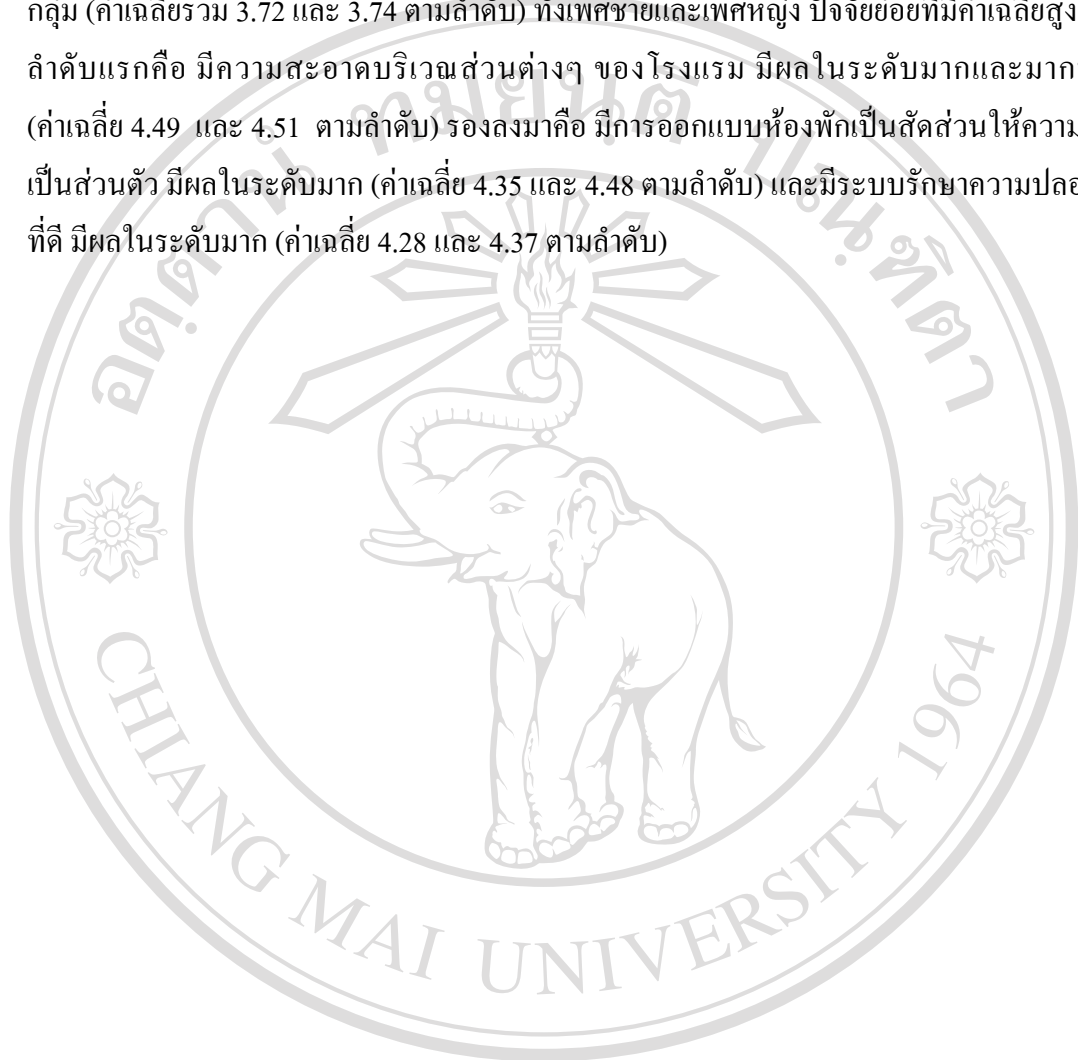
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย n = 120	หญิง n = 93
ชื่อเสียงของ โรงแรม	3.62 (มาก)	3.44 (มาก)
มีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)
มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยของ โรงแรมได้อย่าง เหมาะสม และสะดวกสบาย	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	4.19 (มาก)	4.28 (มาก)
มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนให้ความรู้สึก เป็นส่วนตัว	4.35 (มาก)	4.48 (มาก)
มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และ ห้องพัก	4.49 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต ชุดชา-กาแฟ ตู้รับภัย	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)
สามารถมองเห็นวิว ทิวทัศน์ที่สวยงามจากห้องพัก	4.02 (มาก)	3.88 (มาก)
มีบริการอาหารพื้นเมือง	3.13 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย n = 120	หญิง n = 93
มีประเภทของอาหารให้เลือกหลากหลาย	3.31 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.28 (มาก)	4.37 (มาก)
มีบริการอินเทอร์เน็ต	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)
มีบริการดูแลสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า	3.33 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีสระว่ายน้ำ	3.45 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
มีกิจกรรมพิเศษแก่แขกผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เดินป่า สอนทำอาหารไทย สอนดนตรีไทย สอน วาดภาพ	2.88 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและ สถานที่ท่องเที่ยวแก่แขกผู้ตอบแบบสอบถาม	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
มีบริการนำเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ	3.41 (ปานกลาง)	3.48 (มาก)
มีบริการรถรับ-ส่งจากสนามบิน และบริการรับ- ส่งไปยังสถานที่ที่ท่านต้องการ	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมในระดับมากที่สุด 2 กลุ่ม (ค่าเฉลี่ยรวม 3.72 และ 3.74 ตามลำดับ) ทั้งเพศชายและเพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม มีผลในระดับมากและมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.51 ตามลำดับ) รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35 และ 4.48 ตามลำดับ) และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28 และ 4.37 ตามลำดับ)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย n = 120	หญิง n = 93
มีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)
ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.43 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
มีอัตราค่าบริการห้องพักต่ำกว่าโรงแรมแบบบูติก แห่งอื่น	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)
ราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม สมเหตุสมผล	4.03 (มาก)	3.87 (มาก)
ราคาบริการอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ชักรีด คูเล สุขภาพ กิจกรรมพิเศษ กิจกรรมนำเที่ยว รถรับ- ส่งนอกสถานที่ สมเหตุสมผล	3.98 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ (Service Charged) สมเหตุสมผล	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)
รับชำระด้วยบัตรเครดิต	4.30 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมในระดับมากที่สุด 2 กลุ่ม (ค่าเฉลี่ยรวม 4.09 และ 4.02 ตามลำดับ) ทั้งเพศชายและเพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมากและมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43 และ 4.51 ตามลำดับ) รองลงมาคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30 และ 4.20 ตามลำดับ) และมีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศ	
	ชาย n = 120	หญิง n = 93
ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)	4.25 (มาก)	4.31 (มาก)
มีระบบรับจองห้องพักผ่านบริษัททัวร์หรือ ตัวแทนจำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)
มีระบบรับจองห้องพักผ่านบริษัททัวร์หรือ ตัวแทนจำหน่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)
มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรม โดยตรง	4.40 (มาก)	4.24 (มาก)
มีสำนักงานขายของโรงแรมในกรุงเทพฯ หรือใน จังหวัดของท่าน	3.06 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
สามารถจองห้องพักผ่านสมาคมโรงแรมแบบบูติก เช่น บูติก โฮเทล เชียงใหม่ / Hotel De Charm	2.88 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมในระดับมากที่สุด 2 กลุ่ม (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83 และ 3.80 ตามลำดับ)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของ โรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง เข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้ อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา คือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของ โรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย n = 120	หญิง n = 93
มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือนิตยสาร นิตยสารการท่องเที่ยว	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการลงข่าวหรือบทความผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการลงข่าวหรือบทความผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือนิตยสาร/นิตยสารการท่องเที่ยว	3.38 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
มีการออกนุสรประชาสัมพันธ์ในงานนิทรรศการ ด้านการท่องเที่ยว	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น บริษัททัวร์ บัตรเครดิต สายการบิน	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)
มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกลาง ท่องเที่ยว (Low Season)	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)
มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ	4.02 (มาก)	3.88 (มาก)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย n = 120	หญิง n = 93
มีการมอบของที่ระลึกเมื่อเข้าพัก	2.91 (ปานกลาง)	3.04 (มาก)
มีโครงการสมัครสมาชิกเพื่อรับข่าวสาร/สะสมแต้มแลกกับของรางวัลหรือได้รับราคาพิเศษเมื่อใช้บริการครั้งต่อไป	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
มีการจัดงานเทศกาลพิเศษภายในโรงแรม	2.59 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมในระดับมากที่สุด 2 กลุ่ม (ค่าเฉลี่ยรวม 3.65 และ 3.68 ตามลำดับ) ทั้งเพศชายและเพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43 และ 4.40 ตามลำดับ) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24 และ 4.23 ตามลำดับ)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบุติค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ	
	ชาย n = 120	หญิง n = 93
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และสุภาพ	4.45 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
พนักงานมีทักษะในสื่อสารดี	4.40 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง	4.53 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี	4.48 (มาก)	4.47 (มาก)
พนักงานมีการเสนอบริการที่น่าสนใจของ โรงแรมให้แก่ลูกค้า	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานมีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว	4.18 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ	4.35 (มาก)	4.46 (มาก)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบุติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ	
	ชาย n = 120	หญิง n = 93
เครื่องแบบของพนักงานเป็นเอกลักษณ์เข้ากับรูปแบบ (Theme) ของโรงแรม	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.31 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบุติกในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมในระดับมากที่สุด 2 กลุ่ม (ค่าเฉลี่ยรวม 4.31 และ 4.33 ตามลำดับ)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย n = 120	หญิง n = 93
มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว	4.58 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น	4.53 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เน้นความเป็นล้านนา	3.60 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบต่างประเทศ เช่น ตะวันตก บาห์ลี จีน ญี่ปุ่น	3.08 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบผสมผสาน เช่น ความเป็นล้านนาผสมผสานกับสถาปัตยกรรมต่างประเทศ	3.23 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
มีเพลงบรรเลงฟังสบายๆ บริเวณล็อบบี้	3.02 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงชื่อสถานที่อย่างชัดเจน	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่	4.12 (มาก)	4.33 (มาก)
มีอุปกรณ์การเขียนอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ดินสอ กระดาษ ชองจดหมาย	3.23 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย n = 120	หญิง n = 93
สบู่ แชมพู มีคุณภาพสูง เช่น มีกลิ่นหอม สลัด จากธรรมชาติแท้ บรรจุภัณฑ์ออกแบบสวยงาม	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่ม (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76 และ 3.78 ตามลำดับ)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย n = 120	หญิง n = 93
สามารถเห็นรูปถ่ายตัวอย่างของโรงแรม ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก ก่อนการตัดสินใจใช้บริการจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)
การจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.25 (มาก)	4.35 (มาก)
มีการต้อนรับอย่างอบอุ่น เมื่อเดินทางมาถึง เช่น ให้บริการน้ำดื่ม น้ำผลไม้ ผ้าเย็น	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)
มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.55 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.52 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
การให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-service) เช่น บริการรับสั่งและส่งอาหารและเครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ของห้องอาหารสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)
การสั่งจอง/นัดหมายเวลาล่วงหน้าในการใช้บริการอื่นๆ ของโรงแรมแบบบูติก ไม่ต้องใช้เวลารอนาน เช่น บริการนวด สปา รถรับ-ส่ง	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมในระดับมากที่สุด 2 กลุ่ม (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10 และ 4.19 ตามลำดับ) ทั้งเพศชายและเพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55 และ 4.67 ตามลำดับ) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.52 และ 4.65 ตามลำดับ) และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25 และ 4.35 ตามลำดับ)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
ชื่อเสียงของโรงแรม	3.32 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
มีการออกแบบตกแต่งอาคาร ภายนอกสวยงาม	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)
มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอย ของโรงแรมได้อย่างเหมาะสม และสะดวกสบาย	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)
มีการออกแบบตกแต่งภายใน ห้องพักสวยงาม	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.13 (มาก)	4.33 (มาก)
มีการออกแบบห้องพักเป็น สัดส่วนให้ความรู้สึกเป็น ส่วนตัว	4.34 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.48 (มาก)
มีความสะอาดบริเวณส่วน ต่างๆ ของโรงแรม และ ห้องพัก	4.32 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพักครบครัน เช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต ชุดชา- กาแฟ ตู้มินิบาร์	3.81 (มาก)	3.94 (มาก)	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
สามารถมองเห็นวิว ทิวทัศน์ที่ สวยงามจากห้องพัก	3.70 (มาก)	4.07 (มาก)	3.88 (มาก)	4.24 (มาก)
มีบริการอาหารพื้นเมือง	3.00 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
มีประเภทของอาหารให้เลือก หลากหลาย	3.13 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ ดี	4.17 (มาก)	4.45 (มาก)	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)
มีบริการอินเทอร์เน็ต	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
มีบริการดูแลสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า	3.28 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
มีสระว่ายน้ำ	3.42 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
มีกิจกรรมพิเศษแก่แขกผู้ตอบ แบบสอบถาม เช่น เดินป่า สอนทำอาหารไทย สอนดนตรี ไทย สอนวาดภาพ	2.64 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยวแก่แขกผู้ตอบแบบสอบถาม	3.30 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)
มีบริการนำเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ	3.34 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)
มีบริการรถรับ-ส่งจากสนามบิน และบริการรับ-ส่งไปยังสถานที่ที่ท่านต้องการ	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.65 (มาก)	3.90 (มาก)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวนเพียง 2 คน จึงไม่นำเสนอในตาราง

จากตารางที่ 25 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทุกช่วงอายุโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64, 3.78, 3.65 และ 3.90 ตามลำดับ)

อายุ 21 – 30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนหนึ่งให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25)

อายุ 31 – 40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนหนึ่งให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45)

อายุ 41 – 50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29)

อายุ 51 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
มีระดับราคาห้องพักให้เลือก หลากหลาย	4.23 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.21 (มาก)
ราคาห้องพักเหมาะสมกับ คุณภาพการให้บริการ	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)
มีอัตราค่าบริการห้องพักต่ำกว่า โรงแรมแบบบูติกแห่งอื่น	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)	3.52 (มาก)
ราคาอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมสมเหตุสมผล	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	4.15 (มาก)
ราคาบริการอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ชักรีด ดูแล สุขภาพ กิจกรรมพิเศษ กิจกรรมนำเที่ยว รถรับ-ส่ง นอกสถานที่ สมเหตุสมผล	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ (Service Charged) สมเหตุสมผล	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.21 (มาก)
รับชำระด้วยบัตรเครดิต	4.08 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.45 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวนเพียง 2 คน จึงไม่นำเสนอในตาราง

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงอายุโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99, 4.02, 4.07 และ 4.16 ตามลำดับ)

อายุ 21 – 30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ มีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) และรับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

อายุ 31 – 40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีระดับราคาให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

อายุ 41 – 50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

อายุ 51 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) และค่าธรรมเนียมการให้บริการ (Service Charged) สมเหตุสมผล มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
ติดต่อสื่อสารกับโรงแรม โดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.43 (มาก)	4.27 (มาก)
มีระบบรับจองห้องพักผ่าน บริษัททัวร์หรือตัวแทน จำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)
มีระบบรับจองห้องพักผ่าน บริษัททัวร์หรือตัวแทน จำหน่ายผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)
มีระบบจองห้องพักผ่าน เว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	4.34 (มาก)	4.38 (มาก)	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)
มีสำนักงานขายของโรงแรมใน กรุงเทพฯ หรือในจังหวัดของ ท่าน	2.70 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
สามารถจองห้องพักผ่าน สมาคมโรงแรมแบบบูติก เช่น บูติก โฮเต็ล เชียงใหม่ / Hotel De Charm	2.67 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางเข้าถึง	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	3.83 (มาก)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.95 (มาก)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวนเพียง 2 คน จึงไม่ได้นำเสนอในตาราง

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทุกช่วงอายุโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.80, 3.79 และ 3.95 ตามลำดับ)

อายุ 21 – 30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) และติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

อายุ 31 – 40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16)

อายุ 41 – 50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25)

อายุ 51 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และท่าเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือแนะนำเที่ยว นิตยสารการท่องเที่ยว	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการลงข่าวหรือบทความผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)
มีการลงข่าวหรือบทความสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือแนะนำเที่ยว/นิตยสารการท่องเที่ยว	3.40 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)
มีการออกบูธประชาสัมพันธ์ในงานนิทรรศการด้านการท่องเที่ยว	3.23 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น บริษัททัวร์ บัตรเครดิต สายการบิน	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)
มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า	4.21 (มาก)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
มีการปรับราคาลดลงในช่วง นอกฤดูการท่องเที่ยว (Low Season)	4.47 (มาก)	4.32 (มาก)	4.41 (มาก)	4.48 (มาก)
มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อม บริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคา พิเศษ	4.11 (มาก)	3.64 (มาก)	4.05 (มาก)	4.21 (มาก)
มีการมอบของที่ระลึกเมื่อเข้า พัก	3.04 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
มีโครงการสมัครสมาชิกเพื่อ รับข่าวสาร/สะสมแต้มแลกรับ ของรางวัลหรือได้รับราคา พิเศษเมื่อใช้บริการครั้งต่อไป	3.32 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีการจัดงานเทศกาลพิเศษ ภายในโรงแรม	2.79 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวนเพียง 2 คน จึงไม่นำเสนอในตาราง

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงอายุโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66, 3.60, 3.72, 3.67 และ 4.00 ตามลำดับ)

อายุ 21 – 30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

อายุ 31 – 40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25)

อายุ 41 – 50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

อายุ 51 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน และมีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ	4.57 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.45 (มาก)	4.48 (มาก)
พนักงานมีทักษะในสื่อสารดี	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ	4.36 (มาก)	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง	4.53 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.58 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี	4.51 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.43 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)
พนักงานมีการเสนอบริการที่น่าสนใจของโรงแรมให้แก่ลูกค้า	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานมีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบ
บูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่ง กายสุภาพ	4.36 (มาก)	4.41 (มาก)	4.36 (มาก)	4.48 (มาก)
เครื่องแบบของพนักงานเป็น เอกลักษณ์เข้ากับรูปแบบ (Theme) ของ โรงแรม	3.91 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.34 (มาก)	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)	4.40 (มาก)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวนเพียง 2 คน จึงไม่นำเสนอในตาราง

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับทุกช่วงอายุโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34, 4.27,
4.28, และ 4.40 ตามลำดับ)

อายุ 21 – 30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง
เท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและ
สุภาพ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) และ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลใน
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53)

อายุ 31 – 40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง
เท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความ
ถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 4.42)

อายุ 41 – 50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง
เท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความ
ถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.52) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ มีผลในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย 4.45)

อายุ 51 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง
 เท่าเทียมกัน และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ
 พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานมี
 มนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
 4.48)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็น ส่วนตัว	4.47 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น	4.30 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เน้นความ เป็นล้านนา	3.28 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.88 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบ ต่างประเทศ เช่น ตะวันตก บาห์ลี จีน ญี่ปุ่น	3.00 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบ ธรรมชาติ	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.38 (มาก)	4.16 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบ ผสมผสาน เช่น ความเป็น ล้านนาผสมผสานกับ สถาปัตยกรรมต่างประเทศ	3.36 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
มีเพลงบรรเลงฟังสบายๆ บริเวณล็อบบี้	3.02 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงชื่อสถานที่อย่าง ชัดเจน	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	3.75 (มาก)	4.03 (มาก)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
อุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)
มีอุปกรณ์การเขียนอ่าน ความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ดินสอ กระดาษ ชอง จดหมาย	3.35 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
สบู่ แชมพู มีคุณภาพสูง เช่น มีกลิ่นหอม ผลิตจากธรรมชาติ แท้ บรรจุภัณฑ์ออกแบบ สวยงาม	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	4.03 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวนเพียง 2 คน จึงไม่นำเสนอในตาราง

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทุกช่วงอายุโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73, 3.78, 3.74 และ 3.86 ตามลำดับ)

อายุ 21 – 30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)

อายุ 31 – 40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลใน

ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25)

อายุ 41 – 50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น และมีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64 เท่ากัน) รองลงมาคือ มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

อายุ 51 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ อุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
สามารถเห็นรูปถ่ายตัวอย่าง ของโรงแรม ห้องพัก และสิ่ง อำนวยความสะดวก ก่อนการ ตัดสินใจใช้บริการจากช่อง ทางการจัดจำหน่ายที่เลือก	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)	3.98 (มาก)	4.12 (มาก)
การจองห้องพักจากช่อง ทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)	4.14 (มาก)	4.36 (มาก)
มีการต้อนรับอย่างอบอุ่น เมื่อ เดินทางมาถึง เช่น ให้บริการ น้ำดื่ม น้ำผลไม้ ผ้าเย็น	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	4.02 (มาก)	4.36 (มาก)
มีการจัดเตรียมห้องพักให้ เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.58 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
การเช็คอิน (Check-in) และ เช็คเอาท์ (Check-out) มีความ รวดเร็วและถูกต้อง	4.51 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
การให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-service) เช่น บริการ รับสั่งและส่งอาหารและ เครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความ รวดเร็วและถูกต้อง	3.87 (มาก)	4.07 (มาก)	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ของห้องอาหาร สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)	3.59 (มาก)	4.03 (มาก)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ			
	21-30 ปี n = 53	31-40 ปี n = 69	41-50 ปี n = 56	51 ปีขึ้นไป n = 33
การตั้งจอง/นัดหมายเวลา ล่วงหน้าในการใช้บริการอื่นๆ ของโรงแรมแบบบูติก ไม่ต้อง ใช้เวลารอนาน เช่น บริการ นวด สปา รถรับ-ส่ง	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.28 (มาก)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวนเพียง 2 คน จึงไม่นำเสนอในตาราง

จากตารางที่ 31 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทุกช่วงอายุโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11, 4.14, 4.09 และ 4.28)

อายุ 21 – 30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และสามารถเห็นรูปถ่ายตัวอย่างของโรงแรม ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก ก่อนการตัดสินใจใช้บริการ จากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43)

อายุ 31 – 40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36)

อายุ 41 – 50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมาคือ มี

การจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

อายุ 51 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) การจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง และมีการต้อนรับอย่างอบอุ่น เมื่อเดินทางมาถึง เช่น ให้บริการน้ำดื่ม น้ำผลไม้ ผ้าเย็น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

2.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
ชื่อเสียงของ โรงแรม	3.64 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
มีการออกแบบตกแต่งอาคาร ภายนอกสวยงาม	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	4.12 (มาก)
มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอย ของ โรงแรมได้อย่างเหมาะสม และสะดวกสบาย	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)	4.22 (มาก)
มีการออกแบบตกแต่งภายใน ห้องพักสวยงาม	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)
มีการออกแบบห้องพักเป็น สัดส่วนให้ความรู้สึกเป็น ส่วนตัว	4.21 (มาก)	4.36 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
มีความสะอาดบริเวณส่วน ต่างๆ ของ โรงแรม และ ห้องพัก	4.21 (มาก)	4.46 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพักครบครัน เช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต ชุดชา- กาแฟ ตู้น้กรัก	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.74 (มาก)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
สามารถมองเห็นวิว ทิวทัศน์ที่ สวยงามจากห้องพัก	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)
มีบริการอาหารพื้นเมือง	3.57 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
มีประเภทของอาหารให้เลือก หลากหลาย	3.43 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ ดี	4.14 (มาก)	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)
มีบริการอินเทอร์เน็ต	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)
มีบริการดูแลสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า	3.79 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
มีสระว่ายน้ำ	3.71 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
มีกิจกรรมพิเศษแก่แขกผู้ตอบ แบบสอบถาม เช่น เดินป่า สอนทำอาหารไทย สอนดนตรี ไทย สอนวาดภาพ	3.36 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
มีบุคลากรข้อมูลเกี่ยวกับการ เดินทางและสถานที่ท่องเที่ยว แก่แขกผู้ตอบแบบสอบถาม	3.36 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
มีบริการนำเที่ยวสถานที่ ท่องเที่ยวสำคัญ	3.71 (มาก)	3.51 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
มีบริการรถรับ-ส่งจาก สนามบิน และบริการรับ- ส่งไปยังสถานที่ที่ท่านต้องการ	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มระดับการศึกษาโดยรวมในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ยรวม 3.79, 3.71 และ 3.75 ตามลำดับ)

การศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ
แรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนหนึ่งให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว และมีความสะอาดบริเวณส่วน
ต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ มีการออกแบบ
ตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลมนระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
4.14 เท่ากัน) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต ชุด
ชา-กาแฟ ตู้มินิบาร์ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนสำคัญให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนสำคัญให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
มีระดับราคาห้องพักให้เลือก หลากหลาย	3.93 (มาก)	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)
ราคาห้องพักเหมาะสมกับ คุณภาพการให้บริการ	4.23 (มาก)	4.44 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
มีอัตราค่าบริการห้องพักต่ำ กว่าโรงแรมแบบบูติกแห่งอื่น	3.43 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)
ราคาอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมสมเหตุสมผล	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
ราคาบริการอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ซักรีด ดูแล สุขภาพ กิจกรรมพิเศษ กิจกรรมนำเที่ยว รถรับ-ส่ง นอกสถานที่ สมเหตุสมผล	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ (Service Charged) สมเหตุสมผล	3.50 (มาก)	4.16 (มาก)	3.97 (มาก)
รับชำระด้วยบัตรเครดิต	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มระดับการศึกษาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88, 3.78 และ 3.85 ตามลำดับ)

การศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) และราคาบริการอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ชักรีด ดูแลสุขภาพ กิจกรรมพิเศษ กิจกรรมนำเที่ยว รถรับ-ส่งนอกสถานที่ สมเหตุสมผล มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
ติดต่อสื่อสารกับโรงแรม โดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)	4.37 (มาก)
มีระบบรับจองห้องพักผ่าน บริษัททัวร์หรือตัวแทน จำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์	4.21 (มาก)	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)
มีระบบรับจองห้องพักผ่าน บริษัททัวร์หรือตัวแทน จำหน่ายผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.10 (มาก)
มีระบบจองห้องพักผ่าน เว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)	4.40 (มาก)
มีสำนักงานขายของโรงแรม ในกรุงเทพฯ หรือในจังหวัด ของท่าน	3.07 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
สามารถจองห้องพักผ่าน สมาคมโรงแรมแบบบูติก เช่น บูติก โฮเต็ล เชียงใหม่ / Hotel De Charm	2.86 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางเข้าถึง	3.93 (มาก)	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบ
แบบสอบถาม (ต่อ)

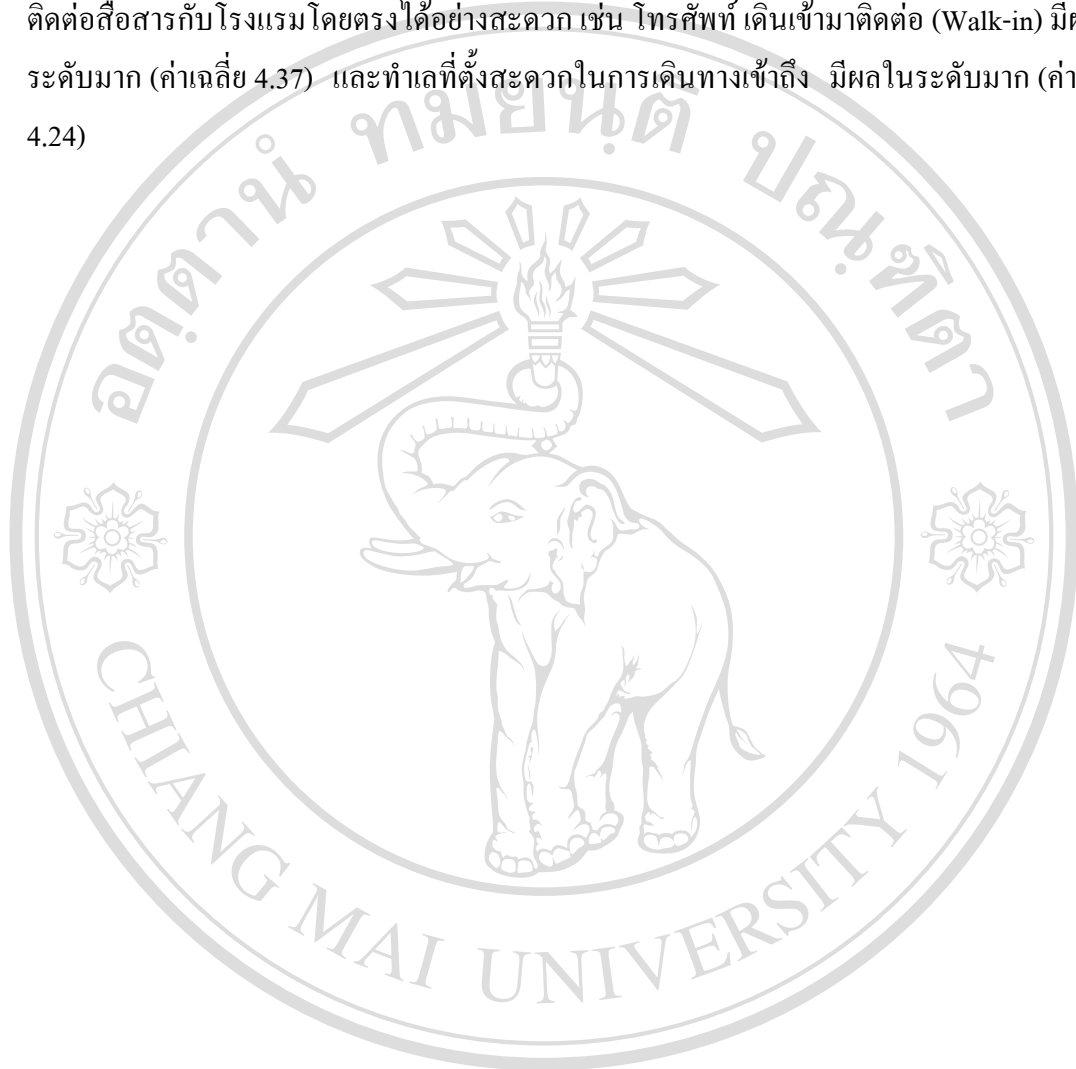
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว	4.21 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	3.93 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มระดับการศึกษาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88, 3.78 และ 3.85 ตามลำดับ)

การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีระบบรับจองห้องพักผ่านบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์ และทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

การศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

การศึกษาสงูระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือแนะนำเที่ยว นิตยสารการท่องเที่ยว	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)
มีการลงข่าวหรือบทความผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.86 (มาก)	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)
มีการลงข่าวหรือบทความผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือแนะนำเที่ยว/นิตยสารการท่องเที่ยว	3.36 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
มีการออกนิตยสารประชาสัมพันธ์ในงานนิทรรศการด้านการท่องเที่ยว	2.79 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น บริษัททัวร์ บัตรเครดิต สายการบิน	3.57 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
มีการให้ส่วนลดเมื่อจอง ห้องพักล่วงหน้า	3.57 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)
มีการปรับราคาลดลงในช่วง นอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	4.00 (มาก)	4.43 (มาก)	4.45 (มาก)
มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อม บริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคา พิเศษ	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)
มีการมอบของที่ระลึกเมื่อเข้า พัก	2.86 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
มีโครงการสมัครสมาชิกเพื่อ รับข่าวสาร/สะสมแต้มแลกรับ ของรางวัลหรือได้รับราคา พิเศษเมื่อใช้บริการครั้งต่อไป	2.86 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีการจัดงานเทศกาลพิเศษ ภายในโรงแรม	2.64 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่สำหรับกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า และระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.49 และ 3.70 ตามลำดับ) ยกเว้นระดับการศึกษาปริญญาโท/ปริญญาเอก มีผลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.66)

การศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) และมีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) และมีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือนำเที่ยว นิตยสารการท่องเที่ยว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบุติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และสุภาพ	4.36 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
พนักงานมีทักษะในสื่อสารดี	4.21 (มาก)	4.49 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานมีความชำนาญในการ ให้บริการ	4.21 (มาก)	4.40 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานให้บริการด้วยความ ถูกต้อง	4.43 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน	4.43 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
พนักงานมีการเสนอบริการที่ น่าสนใจของโรงแรมให้แก่ ลูกค้า	4.21 (มาก)	4.09 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานมีการแก้ไขปัญหาให้ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่ง กายสุภาพ	4.29 (มาก)	4.48 (มาก)	4.31 (มาก)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบ
บูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
เครื่องแบบของพนักงานเป็น เอกลักษณ์เข้ากับรูปแบบ (Theme) ของ โรงแรม	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.29 (มาก)	4.37 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มระดับการศึกษาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม
4.29, 4.37 และ 4.26 ตามลำดับ)

การศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ
แรกคือ พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ พนักงาน
ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
4.43 เท่ากัน) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงาน
ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ พนักงานมี
มนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) พนักงานให้บริการด้วยความ
ถูกต้อง และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52 เท่ากัน)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และพนักงานเอาใจใส่
ลูกค้าเป็นอย่างดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น	4.50 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
มีการตกแต่งสถานที่เน้นความ เป็นล้านนา	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบ ต่างประเทศ เช่น ตะวันตก บาห์ลี จีน ญี่ปุ่น	3.07 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบ ธรรมชาติ	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)	4.25 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบ ผสมผสาน เช่น ความเป็น ล้านนาผสมผสานกับ สถาปัตยกรรมต่างประเทศ	3.79 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
มีเพลงบรรเลงฟังสบายๆ บริเวณล็อบบี้	3.43 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงชื่อสถานที่อย่าง ชัดเจน	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.28 (มาก)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบ
แบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
มีอุปกรณ์การเขียนอานวย ความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ดินสอ กระดาษ ซอง จดหมาย	3.86 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
สบู่ แชมพู มีคุณภาพสูง เช่น มีกลิ่นหอม ผลิตจากธรรมชาติ แท้ บรรจุภัณฑ์ออกแบบ สวยงาม	4.21 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการ
เลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มระดับการศึกษาโดยรวมในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ยรวม 3.92, 3.75 และ 3.77 ตามลำดับ)

การศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ
แรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว และมีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่ และสบู่
แชมพู มีคุณภาพสูง เช่น มีกลิ่นหอม ผลิตจากธรรมชาติแท้ บรรจุภัณฑ์ออกแบบสวยงาม มีผล
ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21 เท่ากัน) และมีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ มีผลในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 4.14)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศ
เงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่
ร่มรื่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) และมีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ มีผลในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ
มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ มีสภาพทาง
ธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความ
สะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
สามารถเห็นรูปถ่ายตัวอย่าง ของโรงแรม ห้องพัก และสิ่ง อำนวยความสะดวก ก่อนการ ตัดสินใจใช้บริการจากช่อง ทางการจัดจำหน่ายที่เลือก	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)
การจองห้องพักจากช่อง ทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มี ความรวดเร็วและถูกต้อง	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)
มีการต้อนรับอย่างอบอุ่น เมื่อ เดินทางมาถึง เช่น ให้บริการ น้ำดื่ม น้ำผลไม้ ผ้าเย็น	4.36 (มาก)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการจัดเตรียมห้องพักให้ เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.64 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
การเช็คอิน (Check-in) และ เช็คเอาท์ (Check-out) มีความ รวดเร็วและถูกต้อง	4.64 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
การให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-service) เช่น บริการ รับสั่งและส่งอาหารและ เครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความ รวดเร็วและถูกต้อง	4.29 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า n = 14	ปริญญาตรี n = 113	ปริญญาโท/ ปริญญาเอก n = 86
เวลาเปิด-ปิด ของห้องอาหาร สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	4.14 (มาก)	3.82 (มาก)	3.60 (มาก)
การสั่งจอง/นัดหมายเวลา ล่วงหน้าในการใช้บริการอื่นๆ ของโรงแรมแบบบูติก ไม่ต้อง ใช้เวลารอนาน เช่น บริการ นวด สปา รับประทานอาหาร	4.21 (มาก)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.34 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มระดับการศึกษาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.34 , 4.13 และ 4.12 ตามลำดับ)

การศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก และการเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64 เท่ากัน) รองลงมาคือ มีการต้อนรับอย่างอบอุ่น เมื่อเดินทางมาถึง เช่น ให้บริการน้ำดื่ม น้ำผลไม้ ผ้าเย็น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) การจองห้องพักจากช่องทาง การจองที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง และการให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-service) เช่น บริการรับสั่งและส่งอาหารและเครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29 เท่ากัน)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ

การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27)

การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา คือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
ชื่อเสียงของโรงแรม	3.54 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการออกแบบตกแต่งอาคาร ภายนอกสวยงาม	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)
มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอย ของโรงแรมได้อย่าง เหมาะสม และสะดวกสบาย	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)
มีการออกแบบตกแต่ง ภายในห้องพักสวยงาม	4.23 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการออกแบบห้องพักเป็น สัดส่วนให้ความรู้สึกเป็น ส่วนตัว	4.33 (มาก)	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)	4.21 (มาก)
มีความสะอาดบริเวณส่วน ต่างๆ ของโรงแรม และ ห้องพัก	4.52 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพักครบครัน เช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต ชุด ชา-กาแฟ ตู้มินิบาร์	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
สามารถมองเห็นวิว ทิวทัศน์ ที่สวยงามจากห้องพัก	4.25 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)
มีบริการอาหารเช้า	3.17 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
มีประเภทของอาหารให้ เลือกหลากหลาย	3.27 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีระบบรักษาความปลอดภัย ที่ดี	4.23 (มาก)	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.17 (มาก)
มีบริการอินเทอร์เน็ต	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
มีบริการดูแลสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนโบราณ นวด ฝ่าเท้า	3.19 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
มีสระว่ายน้ำ	3.33 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีกิจกรรมพิเศษแก่แขก ผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เดินป่า สอนทำอาหารไทย สอนดนตรีไทย สอนวาด ภาพ	2.69 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
มีบุรุษบริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยวแก่แขกผู้ตอบแบบสอบถาม	3.27 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
มีบริการนำเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ	3.31 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)
มีบริการรถรับ-ส่งจากสนามบิน และบริการรับ-ส่งไปยังสถานที่ที่ท่านต้องการ	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มอาชีพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.71, 3.75, 3.75 และ 3.67 ตามลำดับ)

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) และสามารถมองเห็นวิว ทิวทัศน์ที่สวยงามจากห้องพัก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25)

พนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ มีการ

ออกแบบตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ไม่ได้ทำงาน/เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
มีระดับราคาห้องพักให้เลือก หลากหลาย	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)
ราคาห้องพักเหมาะสมกับ คุณภาพการให้บริการ	4.56 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.47 (มาก)	4.17 (มาก)
มีอัตราค่าบริการห้องพักต่ำ กว่าโรงแรมแบบบูติกแห่ง อื่น	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)
ราคาอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมสมเหตุสมผล	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
ราคาบริการอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ชักรีด ดูแล สุขภาพ กิจกรรมพิเศษ กิจกรรมนำเที่ยว รถรับ-ส่ง นอกสถานที่ สมเหตุสมผล	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ (Service Charged) สมเหตุสมผล	4.15 (มาก)	4.01 (มาก)	4.06 (มาก)	3.88 (มาก)
รับชำระด้วยบัตรเครดิต	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)	4.45 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบ บูติค ในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มอาชีพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.11, 4.06, 4.06 และ 3.93 ตามลำดับ)

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพัก เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ รับชำระด้วย บัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

พนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสม กับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต มี ผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับ คุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผล ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) และมีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ไม่ได้ทำงาน/เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ มีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย และรับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) และราคาบริการอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ซักรีด ดูแลสุขภาพ กิจกรรมพิเศษ กิจกรรม นำเที่ยว รถรับ-ส่งนอกสถานที่ สมเหตุสมผล มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
ติดต่อสื่อสารกับโรงแรม โดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)	4.29 (มาก)	4.24 (มาก)	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)
มีระบบรับจองห้องพักผ่าน บริษัททัวร์หรือตัวแทน จำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)
มีระบบรับจองห้องพักผ่าน บริษัททัวร์หรือตัวแทน จำหน่ายผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
มีระบบจองห้องพักผ่าน เว็บไซต์ของโรงแรม โดยตรง	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)
มีสำนักงานขายของโรงแรม ในกรุงเทพฯ หรือในจังหวัด ของท่าน	3.06 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
สามารถจองห้องพักผ่าน สมาคมโรงแรมแบบบูติก เช่น บูติก โฮเต็ล เชียงใหม่ / Hotel De Charm	2.85 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางเข้าถึง	4.17 (มาก)	4.27 (มาก)	4.34 (มาก)	4.04 (มาก)
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่ง ท่องเที่ยว	4.28 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.81 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	3.83 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่เกือบทุกกลุ่มอาชีพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79, 3.87 และ 3.83 ตามลำดับ) ยกเว้นกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีผลโดยรวมในระดับปานกลาง

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) และทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28)

พนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) และติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของ โรงแรม โดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ไม่ได้ทำงาน/เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) และมีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของ โรงแรม โดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง และทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 เท่ากัน) ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งช้อปปิ้ง และมีระบบรับจองห้องพักผ่านบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 เท่ากัน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
มีการโฆษณาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือนิตยสาร นิตยสาร การท่องเที่ยว	3.85 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)
มีการลงข่าวหรือบทความ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
มีการลงข่าวหรือบทความ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือ นิตยสารการท่องเที่ยว	3.63 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
มีการออกบูธประชาสัมพันธ์ ในงานนิทรรศการด้านการ ท่องเที่ยว	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขาย ร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น บริษัททัวร์ บัตรเครดิต สาย การบิน	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)
มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพัก หลายวัน	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
มีการให้ส่วนลดเมื่อจอง ห้องพักล่วงหน้า	4.29 (มาก)	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการปรับราคาลดลงในช่วง นอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	4.42 (มาก)	4.39 (มาก)	4.49 (มาก)	4.33 (มาก)
มีการจัดแพคเกจห้องพัก พร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำ เที่ยว ในราคาพิเศษ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการมอบของที่ระลึกเมื่อ เข้าพัก	2.94 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีโครงการสมัครสมาชิกเพื่อ รับข่าวสาร/สะสมแต้มแลก รับของรางวัลหรือได้รับ ราคาพิเศษเมื่อใช้บริการครั้ง ต่อไป	3.35 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
มีการจัดงานเทศกาลพิเศษ ภายในโรงแรม	2.69 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.72 (มาก)	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติคในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มอาชีพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72, 3.66, 3.66 และ 3.61 ตามลำดับ) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42 4.39 และ 4.49 ตามลำดับ) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29 4.30 และ 4.36 ตามลำดับ) และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21 4.24 และ 4.26) ส่วนกลุ่มไม่ได้ทำงาน/เกษียณอายุ หรือนักเรียน/นักศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบุคิก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และสุภาพ	4.48 (มาก)	4.48 (มาก)	4.43 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
พนักงานมีทักษะในสื่อสารดี	4.33 (มาก)	4.43 (มาก)	4.38 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานมีความชำนาญใน การให้บริการ	4.42 (มาก)	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานให้บริการด้วยความ ถูกต้อง	4.58 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานให้บริการลูกค้า อย่างเท่าเทียมกัน	4.63 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่าง ดี	4.52 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.49 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)
พนักงานมีการเสนอบริการ ที่น่าสนใจของ โรงแรม ให้แก่ลูกค้า	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานมีการแก้ไขปัญหา ให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่ง กายสุภาพ	4.40 (มาก)	4.36 (มาก)	4.43 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
เครื่องแบบของพนักงานเป็น เอกลักษณ์เข้ากับรูปแบบ (Theme) ของ โรงแรม	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.32 (มาก)	4.31 (มาก)	4.29 (มาก)	4.42 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มอาชีพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.31, 4.29 และ 4.42 ตามลำดับ)

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52)

พนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48 เท่ากัน) และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ไม่ได้ทำงาน/เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) และพนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็น ส่วนตัว	4.58 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่ม รื่น	4.56 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.49 (มาก)	4.42 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เน้น ความเป็นล้านนา	3.56 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.54 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เป็น แบบต่างประเทศ เช่น ตะวันตก บาห์ลี จีน ญี่ปุ่น	2.85 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีการตกแต่งสถานที่เป็น แบบธรรมชาติ	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)	4.33 (มาก)	3.92 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เป็น แบบผสมผสาน เช่น ความ เป็นล้านนาผสมผสานกับ สถาปัตยกรรมต่างประเทศ	3.23 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
มีเพลงบรรเลงฟังสบายๆ บริเวณล็อบบี้	2.83 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงชื่อสถานที่อย่าง ชัดเจน	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
อุปกรณ์เครื่องใช้/ เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาด และดูใหม่	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)	4.34 (มาก)	4.13 (มาก)
มีอุปกรณ์การเขียนอำนวยการ ความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ดินสอ กระดาษ ซอง จดหมาย	3.19 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
สบู่ แชมพู มีคุณภาพสูง เช่น มีกลิ่นหอม ผลิตจาก ธรรมชาติแท้ บรรจุภัณฑ์ ออกแบบสวยงาม	3.90 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการ
เลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มอาชีพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
3.74, 3.75, 3.88 และ 3.70 ตามลำดับ)

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศ
เงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่
ร่มรื่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ มีผลใน
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27)

พนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ไม่ได้ทำงาน/เกษียณอายุ หรือนักเรียน/นักศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
สามารถเห็นรูปถ่ายตัวอย่าง ของโรงแรม ห้องพัก และสิ่ง อำนวยความสะดวก ก่อน การตัดสินใจใช้บริการจาก ช่องทางการจัดจำหน่ายที่ เลือก	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)
การจองห้องพักจากช่อง ทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มี ความรวดเร็วและถูกต้อง	4.25 (มาก)	4.39 (มาก)	4.28 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการต้อนรับอย่างอบอุ่น เมื่อเดินทางมาถึง เช่น ให้บริการน้ำดื่ม น้ำผลไม้ ผ้า เย็น	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการจัดเตรียมห้องพักให้ เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.63 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
การเช็คอิน (Check-in) และ เช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.67 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 48	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 94	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย n = 47	ไม่ได้ทำงาน/ เกษียณอายุ หรือ นักเรียน/นักศึกษา n = 24
การให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-service) เช่น บริการ รับสั่งและส่งอาหารและ เครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความ รวดเร็วและถูกต้อง	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ของห้องอาหาร สะดวกต่อการเลือกใช้ บริการ	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)
การสั่งจอง/นัดหมายเวลา ล่วงหน้าในการใช้บริการ อื่นๆ ของโรงแรมแบบบูติก ไม่ต้องใช้เวลารอนาน เช่น บริการนวด สปา รถรับ-ส่ง	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)	3.70 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกกลุ่มอาชีพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.13, 4.15, 4.14 และ 4.12 ตามลำดับ)

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25)

พนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) การจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ไม่ได้ทำงาน/เกษียณอายุ หรือนักเรียน/นักศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) และสามารถเห็นรูปถ่ายตัวอย่างของ โรงแรม ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกก่อนการตัดสินใจใช้บริการจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

2.5 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
ชื่อเสียงของโรงแรม	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.48 (มาก)	3.49 (ปาน กลาง)	3.81 (มาก)
มีการออกแบบตกแต่งอาคาร ภายนอกสวยงาม	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)
มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยของ โรงแรมได้อย่างเหมาะสม และ สะดวกสบาย	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.23 (มาก)	3.88 (มาก)
มีการออกแบบตกแต่งภายใน ห้องพักสวยงาม	4.07 (มาก)	4.31 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)
มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วน ให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว	4.33 (มาก)	4.40 (มาก)	4.45 (มาก)	4.44 (มาก)	4.31 (มาก)
มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.42 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ห้องพักครบครัน เช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต ชุดชา-กาแฟ ตู้มินิบาร์	4.20 (มาก)	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)	3.73 (มาก)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
สามารถมองเห็นวิว ทิวทัศน์ที่ สวยงามจากห้องพัก	3.87 (มาก)	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	4.23 (มาก)	3.81 (มาก)
มีบริการอาหารพื้นเมือง	3.40 (ปาน กลาง)	3.06 (ปาน กลาง)	2.80 (ปาน กลาง)	3.31 (ปาน กลาง)	3.35 (ปาน กลาง)
มีประเภทของอาหารให้เลือก หลากหลาย	3.33 (ปาน กลาง)	3.28 (ปาน กลาง)	3.05 (ปาน กลาง)	3.64 (มาก)	3.42 (ปาน กลาง)
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.13 (มาก)	4.34 (มาก)	4.33 (มาก)	4.49 (มาก)	4.12 (มาก)
มีบริการอินเทอร์เน็ต	4.27 (มาก)	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)
มีบริการดูแลสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า	3.53 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)	3.26 (ปาน กลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.42 (ปาน กลาง)
มีสระว่ายน้ำ	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.44 (ปาน กลาง)	3.38 (ปาน กลาง)	3.58 (มาก)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
มีกิจกรรมพิเศษแก่แขกผู้ตอบ แบบสอบถาม เช่น เดินป่า สอน ทำอาหาร ไทย สอนดนตรีไทย สอนวาดภาพ	2.93 (ปาน กลาง)	2.66 (ปาน กลาง)	2.69 (ปาน กลาง)	3.13 (ปาน กลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
มีบริการข้อมูลเกี่ยวกับการ เดินทางและสถานที่ท่องเที่ยวแก่ แขกผู้ตอบแบบสอบถาม	3.27 (ปาน กลาง)	3.40 (ปาน กลาง)	3.40 (ปาน กลาง)	3.59 (มาก)	3.81 (มาก)
มีบริการนำเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยว สำคัญ	3.60 (มาก)	3.43 (ปาน กลาง)	3.33 (ปาน กลาง)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)
มีบริการรถรับ-ส่งจากสนามบิน และบริการรับ-ส่งไปยังสถานที่ที่ ท่านต้องการ	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	4.03 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80, 3.71, 3.67, 3.86, 3.86 และ 3.73 ตามลำดับ)

รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ มีบริการอินเทอร์เน็ต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยของโรงแรมได้อย่างเหมาะสม และสะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เเคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต ชุดชา-กาแฟ ตู้น้กรักย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

รายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว และมีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) และมีการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31)

รายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33)

รายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44)

รายได้ 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 เท่ากัน)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
มีระดับราคาห้องพักให้เลือก หลากหลาย	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.10 (มาก)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)
ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพ การให้บริการ	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)	4.59 (มาก)	4.46 (มาก)	4.35 (มาก)
มีอัตราค่าบริการห้องพักต่ำกว่า โรงแรมแบบบูติกแห่งอื่น	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)	3.54 (มาก)
ราคาอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมสมเหตุสมผล	4.13 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)
ราคาบริการอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ซักรีด ดูแลสุขภาพ กิจกรรมพิเศษ กิจกรรมนำเที่ยว รถรับ-ส่งนอก สถานที่ สมเหตุสมผล	4.13 (มาก)	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ (Service Charged) สมเหตุสมผล	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
รับชำระด้วยบัตรเครดิต	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.33 (มาก)	4.28 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08, 3.99, 4.07, 4.10 และ 4.08 ตามลำดับ)

รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ มีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล และราคาบริการอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ซักรีด ดูแลสุขภาพ กิจกรรมพิเศษ กิจกรรมนำเที่ยว รถรับ-ส่งนอกสถานที่ สมเหตุสมผล มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 เท่ากัน)

รายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ มีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และรับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

รายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ มีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และรับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33)

รายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23)

รายได้ 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการให้บริการ (Service Charged) สมเหตุสมผล มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) และราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรง ได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดิน เข้ามาติดต่อ (Walk-in)	4.47 (มาก)	4.09 (มาก)	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)	4.35 (มาก)
มีระบบรับจองห้องพักผ่านบริษัท ทัวร์หรือตัวแทนจำหน่ายผ่านทาง โทรศัพท์	4.20 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)
มีระบบรับจองห้องพักผ่านบริษัท ทัวร์หรือตัวแทนจำหน่ายผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)
มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ ของโรงแรมโดยตรง	4.47 (มาก)	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)	4.15 (มาก)
มีสำนักงานขายของโรงแรมใน กรุงเทพฯ หรือในจังหวัดของท่าน	3.47 (ปาน กลาง)	2.98 (ปาน กลาง)	2.86 (ปาน กลาง)	3.21 (ปาน กลาง)	3.31 (ปาน กลาง)
สามารถจองห้องพักผ่านสมาคม โรงแรมแบบบูติก เช่น บูติก โฮเต็ล เชียงใหม่ / Hotel De Charm	3.07 (ปาน กลาง)	2.71 (ปาน กลาง)	2.64 (ปาน กลาง)	2.97 (ปาน กลาง)	3.31 (ปาน กลาง)
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง เข้าถึง	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	4.36 (มาก)	4.31 (มาก)
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบ
แบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.01 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01, 3.71, 3.78, 3.91 และ 3.90 ตามลำดับ)

รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) และมีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47 เท่ากัน) รองลงมาคือ มีระบบรับจองห้องพักผ่านบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์ ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน) มีระบบรับจองห้องพักผ่านบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งช้อปปิ้ง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน)

รายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) และติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

รายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง และติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก

เช่น โทรศัทพ์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

รายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36 เท่ากัน) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว และติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัทพ์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28 เท่ากัน) และมีระบบรับจองห้องพักผ่านบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05)

รายได้ 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัทพ์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) และมีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
มีการโฆษณาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	4.20 (มาก)	3.91 (มาก)	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือนิตยสาร นิตยสารการท่องเที่ยว	3.73 (มาก)	3.47 (ปาน กลาง)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการลงข่าวหรือบทความผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต	3.73 (มาก)	3.51 (มาก)	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการลงข่าวหรือบทความสื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือ นิตยสาร/นิตยสารการท่องเที่ยว	3.40 (ปาน กลาง)	3.34 (ปาน กลาง)	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.46 (ปาน กลาง)
มีการออกนุชประชาสัมพันธ์ใน งานนิทรรศการด้านการท่องเที่ยว	2.93 (ปาน กลาง)	3.32 (ปาน กลาง)	3.34 (ปาน กลาง)	3.38 (ปาน กลาง)	3.27 (ปาน กลาง)
มีการส่งเสริมการขายร่วมกับ หน่วยงานอื่น เช่น บริษัททัวร์ บัตร เครดิต สายการบิน	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลาย วัน	4.40 (มาก)	4.13 (มาก)	4.33 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพัก ล่วงหน้า	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.43 (มาก)	4.44 (มาก)	4.23 (มาก)
มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อม บริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ	4.47 (มาก)	4.36 (มาก)	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)
มีการมอบของที่ระลึกเมื่อเข้าพัก	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)
มีโครงการสมัครสมาชิกเพื่อรับ ข่าวสาร/สะสมแต้มแลกกับของ รางวัลหรือได้รับราคาพิเศษเมื่อใช้ บริการครั้งต่อไป	3.00 (ปาน กลาง)	3.09 (ปาน กลาง)	2.97 (ปาน กลาง)	2.74 (ปาน กลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
มีการจัดงานเทศกาลพิเศษภายใน โรงแรม	3.07 (ปาน กลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.32 (ปาน กลาง)	3.15 (ปาน กลาง)	3.08 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติคในจังหวัดเชียงใหม่ทุกกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67, 3.62, 3.72, 3.67 และ 3.58)

รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และมีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

รายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

รายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33)

รายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

รายได้ 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและ สุภาพ	4.67 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)	4.46 (มาก)
พนักงานมีทักษะในสื่อสารดี	4.40 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานมีความชำนาญในการ ให้บริการ	4.40 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.31 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานให้บริการด้วยความ ถูกต้อง	4.47 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่า เทียมกัน	4.53 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี	4.53 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.41 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานมีการเสนอบริการที่ น่าสนใจของโรงแรมให้แก่ลูกค้า	4.40 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานมีการแก้ไขปัญหาให้ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.47 (มาก)	4.40 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบ
บูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกาย สุภาพ	4.53 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.36 (มาก)	4.36 (มาก)	4.46 (มาก)
เครื่องแบบของพนักงานเป็น เอกลักษณ์เข้ากับรูปแบบ (Theme) ของโรงแรม	4.33 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)	3.88 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.47 (มาก)	4.43 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ยรวม 4.47, 4.43, 4.27, 4.25 และ 4.26 ตามลำดับ)

รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงาน
มีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการ
ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี และพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ
มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง และพนักงานมีการ
แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47)

รายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงาน
ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ พนักงาน
เอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ
และพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60)

รายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และสุภาพ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)

รายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46 เท่ากัน) รองลงมาคือ พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานมีทักษะในสื่อสารดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน)

รายได้ 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว	4.53 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น	4.40 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
มีการตกแต่งสถานที่เน้นความเป็น ล้านนา	3.47 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.73 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบ ต่างประเทศ เช่น ตะวันตก บาห์ลี จีน ญี่ปุ่น	3.27 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบ ธรรมชาติ	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)
มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบ ผสมผสาน เช่น ความเป็นล้านนา ผสมผสานกับสถาปัตยกรรม ต่างประเทศ	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
มีเพลงบรรเลงฟังสบายๆ บริเวณ ล็อบบี้	3.40 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบ
แบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
มีป้ายแสดงชื่อสถานที่อย่างชัดเจน	3.67 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มี ความสะอาดและดูใหม่	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)
มีอุปกรณ์การเขียนอำนวยความสะดวก สะดวกภายในห้องพัก เช่น ดินสอ กระดาษ ซองจดหมาย	3.80 (มาก)	3.49 (ปาน กลาง)	3.06 (ปาน กลาง)	3.05 (ปาน กลาง)	3.38 (ปาน กลาง)
สบู่ แชมพู มีคุณภาพสูง เช่น มี กลิ่นหอม ผลิตจากธรรมชาติแท้ บรรจุภัณฑ์ออกแบบสวยงาม	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการ
เลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมใน
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82, 3.78, 3.72, 3.78 และ 3.86 ตามลำดับ)

รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มี
บรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ มีสภาพทาง
ธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความ
สะอาด และดูใหม่ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13)

รายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23)

รายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23)

รายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว และมีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23)

รายได้ 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์ มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
แบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
สามารถเห็นรูปถ่ายตัวอย่างของ โรงแรม ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก ก่อนการตัดสินใจใช้ บริการจากช่องทางการจัดจำหน่าย ที่เลือก	4.07 (มาก)	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)	3.73 (มาก)
การจองห้องพักจากช่องทางการจัด จำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและ ถูกต้อง	4.13 (มาก)	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)
มีการต้อนรับอย่างอบอุ่น เมื่อ เดินทางมาถึง เช่น ให้บริการน้ำดื่ม น้ำผลไม้ ผ้าเย็น	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อย ก่อนการเข้าพัก	4.47 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
การเช็คอิน (Check-in) และเช็ค เอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.47 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
การให้บริการรูมเซอร์วิส (Room- service) เช่น บริการรับสั่งและส่ง อาหารและเครื่องดื่มถึงห้องพัก มี ความรวดเร็วและถูกต้อง	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.31 (มาก)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 10,000 บาท n = 15	10,000 - 20,000 บาท n = 53	20,001 - 30,000 บาท n = 80	30,001 - 40,000 บาท n = 39	40,001 บาท ขึ้นไป n = 26
เวลาเปิด-ปิด ของห้องอาหาร สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	3.59 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)
การสั่งจอง/นัดหมายเวลาล่วงหน้า ในการใช้บริการอื่นๆ ของโรงแรม แบบบูติก ไม่ต้องใช้เวลารอนาน เช่น บริการนวด สปา รถรับ-ส่ง	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14, 4.17, 4.12, 4.16 และ 4.14 ตามลำดับ)

รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก และการเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47 เท่ากัน) รองลงมาคือ การจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) สามารถเห็นรูปถ่ายตัวอย่างของโรงแรม ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก ก่อนการตัดสินใจใช้บริการจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก และการให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-service) เช่น บริการรับสั่งและส่งอาหารและเครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07 เท่ากัน)

รายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30)

รายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39)

รายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28)

รายได้ 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) และการให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-service) เช่น บริการรับสั่งและส่งอาหารและเครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต้องการทดลองใช้บริการ	58	27.23
ต้องการสัมผัสบรรยากาศวัฒนธรรมท้องถิ่น	84	39.44
ชื่นชอบลักษณะการตกแต่งสถานที่และห้องพัก	130	61.03
ต้องการความเงียบสงบและเป็นส่วนตัว	119	55.87
ได้รับการบอกต่อจากญาติ/เพื่อน	54	25.35
รับทราบข้อมูลจากแหล่งสื่อสารมวลชน	48	22.54
บริษัทหรือหน่วยงานของท่านเป็นผู้จองห้องพักให้ท่าน	23	10.80
สถานที่พักแห่งอื่นเต็ม	3	1.41
อื่นๆ	8	3.76
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	213	100.00

หมายเหตุ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) อื่นๆ คือ ผู้ร่วมเดินทางคนอื่นเป็นผู้เลือก จำนวน 8 คน ร้อยละ 3.76

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่เนื่องจาก ชื่นชอบลักษณะการตกแต่งสถานที่และห้องพักมากที่สุด ร้อยละ 61.03 รองลงมาคือ ต้องการความเงียบสงบและเป็นส่วนตัว ร้อยละ 55.87 และต้องการสัมผัสบรรยากาศวัฒนธรรมท้องถิ่น ร้อยละ 39.44

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาเปรียบเทียบ
ข้อมูลโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศึกษาเปรียบเทียบ	166	77.93
ไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบ	47	22.07
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 77.93 และไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบข้อมูล ร้อยละ 22.07

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลที่ศึกษาเปรียบเทียบ

ข้อมูลที่ศึกษาเปรียบเทียบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลักษณะของห้องพัก บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	40	24.10
ทำเลที่ตั้งตามที่ต้องการ	50	30.12
ราคาห้องพักอยู่ในอัตราที่ยอมรับได้	55	33.13
การส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา การเสนอราคาพิเศษ การจัดแพคเกจที่พักพร้อมบริการอื่น	10	6.02
คุณภาพการให้บริการ	11	6.63
รวม	166	100.00

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลมีจำนวน 166 คน ที่เหลืออีก 47 คน ไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบ

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลในด้านราคาห้องพักอยู่ในอัตราที่ยอมรับได้มากที่สุด ร้อยละ 33.13 รองลงมาคือ ด้านทำเลที่ตั้งตามที่ต้องการ ร้อยละ 30.12 และด้านลักษณะของห้องพัก บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 24.10

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจองห้องพักล่วงหน้า

การจองห้องพักล่วงหน้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จอง	205	96.24
ไม่จอง	8	3.76
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำการจองห้องพักล่วงหน้า ร้อยละ 96.24 และไม่จองห้องพักล่วงหน้า ร้อยละ 3.76

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการจองห้องพัก

วิธีการจองห้องพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผ่านบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่าย	38	18.54
ติดต่อโดยตรงกับโรงแรมหรือสำนักงานขายของโรงแรม	78	38.05
ผ่านเว็บไซต์ของบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่าย	33	16.10
ผ่านเว็บไซต์ของโรงแรม	52	25.37
อื่นๆ	4	1.95
รวม	205	100.00

หมายเหตุ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบจองห้องพักล่วงหน้า มีจำนวน 205 คน ที่เหลืออีก 8 คน ไม่จองห้องพักก่อนเข้าพัก

2) อื่นๆ คือ ให้เพื่อนจองให้ จำนวน 4 คน ร้อยละ 1.95

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อโดยตรงกับโรงแรมหรือสำนักงานขายของโรงแรมมากที่สุด ร้อยละ 38.05 รองลงมาคือ ผ่านเว็บไซต์ของโรงแรม ร้อยละ 25.37 และผ่านบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่าย ร้อยละ 18.54

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ
โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ความถี่ในการใช้บริการ โรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ครั้งนี้เป็นครั้งแรก	44	20.66
ใช้บริการแต่ละครั้งห่างกันมากกว่า 1 ปี	55	25.82
1 – 2 ครั้งต่อปี	77	36.15
3 – 4 ครั้งต่อปี	32	15.02
5 – 6 ครั้งต่อปี	2	0.94
6 ครั้งต่อปีขึ้นไป	2	0.94
ไม่ตอบ	1	0.47
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ 1 – 2 ครั้งต่อปีมากที่สุด ร้อยละ 36.15 รองลงมาคือ ใช้บริการแต่ละครั้งห่างกันมากกว่า 1 ปี ร้อยละ 25.82 และใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 20.66

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันในการเข้าพัก

วันในการเข้าพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หยุดเสาร์ – อาทิตย์	59	27.70
ธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์)	63	29.58
ช่วงหยุดเทศกาล	76	35.68
อื่นๆ	15	7.04
รวม	213	100.00

หมายเหตุ อื่นๆ คือ แล้วยแต่ความสะดวก จำนวน 15 คน ร้อยละ 7.04

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการในช่วงวันหยุดเทศกาลมากที่สุด ร้อยละ 35.68 รองลงมาคือ วันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์) ร้อยละ 29.58 และวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ ร้อยละ 29.58

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเข้าพัก

จำนวนผู้ร่วมเข้าพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าพักคนเดียว	27	12.68
เข้าพัก 2 คน	122	57.28
เข้าพักเป็นหมู่คณะ 3 – 5 คน	44	20.66
เข้าพักเป็นหมู่คณะ 6 คนขึ้นไป	20	9.39
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าพัก 2 คน ร้อยละ 57.28 รองลงมาคือ เข้าพักเป็นหมู่คณะ 3 – 5 คน ร้อยละ 20.66 และเข้าพักคนเดียว ร้อยละ 12.68

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเดินทาง

วิธีการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พาหนะส่วนบุคคล	89	41.78
พาหนะของบริษัททัวร์/บริษัททัวร์เป็นผู้จัดหา	17	7.98
ขนส่งมวลชนสาธารณะหรือเอกชน	104	48.83
อื่นๆ	3	1.41
รวม	213	100.00

หมายเหตุ อื่นๆ คือ พาหนะของหน่วยงานหรือบริษัทที่ทำงาน จำนวน 3 คน ร้อยละ 1.41

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาโดยขนส่งมวลชนสาธารณะหรือเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 48.83 รองลงมาคือ พาหนะส่วนบุคคล ร้อยละ 41.78 และพาหนะของบริษัททัวร์/บริษัททัวร์เป็นผู้จัดหา ร้อยละ 7.98

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับราคาห้องพักที่ใช้บริการ

ระดับราคาห้องพักที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1,500 – 3,000 บาท	81	38.03
3,001 – 4,500 บาท	49	23.00
4,501 – 6,000 บาท	56	26.29
6,001 – 7,500 บาท	10	4.69
7,501 – 9,000 บาท	4	1.88
9,001 – 10,500 บาท	3	1.41
10,501 – 12,000 บาท	0	0
12,001 – 13,500 บาท	0	0
13,501-15,000 บาท	6	2.82
15,001 บาทขึ้นไป	4	1.88
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการห้องพักในระดับราคา 1,500 – 3,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 38.03 รองลงมาคือ 4,501 – 6,000 บาท ร้อยละ 26.29 และ 3,001 – 4,500 บาท ร้อยละ 23.00

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่าห้องพัก

วิธีการชำระค่าห้องพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เงินสด	103	48.36
บัตรเครดิต	108	50.70
ผ่อนชำระเป็นงวดๆ	0	0
อื่นๆ	2	0.94
รวม	213	100.00

หมายเหตุ อื่นๆ คือ โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร จำนวน 2 คน ร้อยละ 0.94

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่าห้องพักโดยบัตรเครดิต ร้อยละ 50.70 รองลงมาคือ เงินสด ร้อยละ 48.36 และอื่นๆ คือ โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร ร้อยละ 0.94

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ผู้ที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตนเอง	98	46.01
บริษัททัวร์	6	2.82
ครอบครัว	44	20.66
เพื่อน/คนรู้จัก	32	15.02
บริษัทหรือที่ทำงานของท่าน	25	11.74
อื่นๆ	8	3.76
รวม	213	100.00

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 6 คน ร้อยละ 2.82 และข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 2 คน ร้อยละ 0.94

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการส่วนใหญ่คือ ตนเอง ร้อยละ 46.01 รองลงมาคือ ครอบครัว ร้อยละ 20.66 และเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 15.02

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ใน
จังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมแบบบูติก ใน
จังหวัดเชียงใหม่ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 65 แสดงแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ
ในการใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาที่พบ ในการใช้บริการ	ระดับของปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	จัดอยู่ใน ปัจจัย ประเภท	อัน ดับที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ราคาอาหารและ เครื่องดื่มไม่คุ้มค่าเมื่อ เทียบกับคุณภาพและ บริการที่ได้รับ	23 (10.80)	65 (30.52)	66 (30.99)	34 (15.96)	25 (11.74)	3.13 (ปาน กลาง)	ราคา	1
ระดับราคาห้องพักมี ให้เลือกน้อย	19 (8.92)	58 (27.73)	84 (39.44)	27 (12.68)	25 (11.74)	3.09 (ปาน กลาง)	ราคา	2
ไม่สามารถมองเห็น วิว ทิวทัศน์ที่สวยงาม จากห้องพัก	12 (5.69)	41 (19.43)	68 (32.23)	75 (35.55)	15 (7.11)	2.81 (ปาน กลาง)	ผลิตภัณฑ์	3
ไม่มีการให้ส่วนลด เมื่อจองห้องพัก ล่วงหน้า	22 (10.33)	34 (15.96)	57 (26.76)	71 (33.33)	29 (13.62)	2.76 (ปาน กลาง)	การ ส่งเสริม การตลาด	4
ไม่มีการส่งเสริมการ ขายร่วมกับหน่วยงาน อื่น เช่น บริษัททัวร์ บัตรเครดิต สายการบิน บิน	16 (7.51)	38 (17.84)	65 (30.52)	58 (27.23)	36 (16.90)	2.72 (ปาน กลาง)	การ ส่งเสริม การตลาด	5
ไม่มีการให้ส่วนลด เมื่อเข้าพักหลายวัน	15 (7.04)	22 (10.33)	52 (24.41)	92 (43.19)	32 (15.02)	2.51 (ปาน กลาง)	การ ส่งเสริม การตลาด	6

ตารางที่ 65 แสดงแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ
ในการใช้บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัญหาที่พบ ในการใช้บริการ	ระดับของปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	จัดอยู่ใน ปัจจัย ประเภท	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ไม่มีการปรับราคาสถงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	20 (9.39)	17 (7.98)	48 (22.54)	90 (42.25)	38 (17.84)	2.49 (น้อย)	การส่งเสริมการตลาด	7
ไม่สามารถเห็นรูปถ่ายตัวอย่างของโรงแรม ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก ก่อนการตัดสินใจใช้บริการ	16 (7.62)	28 (13.33)	46 (21.90)	71 (33.81)	49 (23.33)	2.48 (น้อย)	กระบวนการ	8
ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงลำบาก เช่น โทรศัพท์เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)	10 (4.69)	20 (9.39)	59 (27.70)	94 (44.13)	30 (14.08)	2.46 (น้อย)	การจัดจำหน่าย	9
พนักงานให้บริการถูกค่าไม่เท่าเทียมกัน	15 (7.04)	18 (8.45)	30 (14.08)	93 (43.66)	57 (26.76)	2.25 (น้อย)	บุคคล	10
พนักงานให้บริการผิดพลาด	10 (4.69)	17 (7.98)	38 (17.84)	90 (42.25)	58 (27.23)	2.21 (น้อย)	บุคคล	11
พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์และความสุภาพ	12 (5.63)	16 (7.51)	32 (15.02)	93 (43.66)	60 (28.17)	2.19 (น้อย)	บุคคล	12
พนักงานขาดความเอาใจใส่ต่อดูกค้า	9 (4.25)	15 (7.08)	36 (16.98)	94 (44.34)	58 (27.36)	2.17 (น้อย)	บุคคล	13

ตารางที่ 65 แสดงแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ
ในการใช้บริการโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัญหาที่พบ ในการใช้บริการ	ระดับของปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	จัดอยู่ใน ปัจจัย ประเภท	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานบริการล่าช้า	5 (2.36)	7 (3.30)	50 (23.58)	96 (45.28)	54 (25.47)	2.12 (น้อย)	บุคคล	14
พนักงานขาดความรู้ ความชำนาญ ในการ ให้บริการ	4 (1.88)	14 (6.57)	37 (17.37)	101 (47.42)	57 (26.76)	2.09 (น้อย)	บุคคล	15
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						2.50 (ปาน กลาง)		

จากตารางที่ 65 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ในการใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับของปัญหาที่พบโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.50) โดย ปัญหาที่พบมีระดับของปัญหาในระดับปานกลางเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ราคาอาหารและ เครื่องดื่มไม่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพ และบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และระดับราคาห้องพักมี ให้เลือกน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.09) ซึ่งเป็นปัญหาด้านราคา ไม่สามารถมองเห็นวิว ทิวทัศน์ที่สวยงามจาก ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.81) ซึ่งเป็นปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 2.76) ไม่มีการส่งเสริมการขายร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น บริษัททัวร์ บัตรเครดิต สายการบิน บิน (ค่าเฉลี่ย 2.72) และไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน (ค่าเฉลี่ย 2.51) ซึ่งเป็นปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 15 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 213 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. มีปัญหาในการติดต่อผ่านเว็บไซต์ของโรงแรม ได้แก่ มีการใช้ขนาดตัวอักษรและสีที่สามารถมองเห็นได้ยาก มีข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมน้อย ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่ปรับปรุงให้ทันสมัย ติดต่อสอบถามทางอีเมลใช้เวลารอคอยการตอบรับนาน จำนวน 4 คน
2. โรงแรมเปิดห้องพักสำหรับการให้บริการในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวที่น้อยกว่าช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวทำให้มีตัวเลือกห้องพักน้อยลง จำนวน 3 คน
3. ราคาห้องพักในช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ หรือ วันหยุดเทศกาล มีราคาสูงกว่าราคาในวันปกติ ซึ่งทางโรงแรมควรมีการกำหนดราคาที่ตั้งอยู่บนมาตรฐานเดียวกัน จำนวน 3 คน
4. โรงแรมไม่มีบริการรถรับ – ส่งผู้ตอบแบบสอบถามไปยังสถานที่ต่างๆ จำนวน 2 คน
5. โรงแรมควรมีส่วนลด หรือจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ ในราคาพิเศษสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามห้องพักขนาดใหญ่หรือกลุ่มครอบครัว จำนวน 2 คน
6. พนักงานให้บริการบางคนเป็นคนท้องถิ่นหรือชาวเขา ซึ่งทำให้มีปัญหาในการสื่อสาร จำนวน 1 คน