บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร ได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลออกมาเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาครั้งนี้ ช่วงเดือนที่ชอบเดินทางมาประเทศไทย การจองห้องพักในการเดินทางมาประเทศไทย วิธีจองห้องพักล่วงหน้า การทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นอินน์ ราคาห้องพักต่อคืนที่พักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นอินน์ ระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นอินน์ จำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นอินน์ การใช้สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นอินน์ เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นอินน์ ระดับความพึงพอใจหลังการใช้บริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นอินน์ การจะกลับมาใช้บริการที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นอินน์ (ตารางที่ 1-18)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการเข้าใจลูกค้า และด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (ตารางที่ 19-23)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่เข้าพักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นอินน์ (ตารางที่ 24-48)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ (ตารางที่ 49)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่เข้าพักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นอินน์ (ตารางที่ 50-54)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	155	77.5
หญิง	45	22.5
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.5
20-30 ปี	42	21.0
31-40 ปี	98	49.0
41-50 ปี	42	21.0
51-60 ปี	9	4.5
มากกว่า 60 ปี	6	3.0
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาอายุ 20-30 ปี และ อายุ 41-50 ปี จำนวน 42 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.0 อายุ 51-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	77	38.5
สมรส	96	48.0
หย่าร้าง/หม้าย	27	13.5
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพสมรส จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา เป็นโสด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	12.0
ปริญญาตรี	144	72.0
สูงกว่าปริญญาตรี	32	16.0
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียนนักศึกษา	13	6.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	9.5
พนักงานบริษัทเอกชน	99	49.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	46	23.0
อาชีพอิสระ	23	11.5
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อาชีพอิสระ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และอาชีพนักเรียนนักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50,000 บาท	3	1.5
50,000-60,000 บาท	1	0.5
60,001-70,000 บาท	3	1.5
70,001-80,000 บาท	87	43.5
80,001-90,000 บาท	54	27.0
90,001-100,000 บาท	33	16.5
100,001 บาทขึ้นไป	19	9.5
รวม	**200**	**100.0**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001-80,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001-90,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001-100,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 50,000 บาท และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001-70,000 บาท มีจำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000-60,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางมาครั้งนี้

ผู้ร่วมเดินทางมาครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
มาคนเดียว	121	60.5
มากับครอบครัว	15	7.5
มากับเพื่อนร่วมงาน	40	20.0
มากับคู่รัก	22	11.0
อื่นๆ	2	1.0
รวม	**200**	**100.0**

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ มากับเพื่อน

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาคนเดียว จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา มากับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มากับคู่รัก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 มากับครอบครัว จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่ชอบเดินทางมาประเทศไทย

ช่วงเดือนที่ชอบเดินทางมาประเทศไทย	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม-กุมภาพันธ์	61	30.5
มีนาคม-เมษายน	34	17.0
พฤษภาคม-มิถุนายน	5	2.5
กรกฎาคม-สิงหาคม	12	6.0
พฤศจิกายน - ธันวาคม	9	4.5
ไม่แน่นอน	79	39.5
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางมาประเทศไทยมีช่วงเวลาไม่แน่นอน เป็นลำดับแรก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาช่วงเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ช่วงเดือน มีนาคม-เมษายน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ช่วงเดือน กรกฎาคม-สิงหาคม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ช่วงเดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และช่วงเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจองห้องพักในการเดินทางมาประเทศไทย

การจองห้องพักในการเดินทางมาประเทศไทย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่จองล่วงหน้า	4	2.0
จองล่วงหน้า	196	98.0
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการจองห้องพักล่วงหน้าในการเดินทางมาประเทศไทย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 98.0 และไม่จองห้องพักล่วงหน้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีจองห้องพักล่วงหน้า

วิธีจองห้องพักล่วงหน้า	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อผ่านบริษัททัวร์	9	4.6
เว็บไซต์ของบริษัทตัวแทนจำหน่าย	171	87.2
ติดต่อโดยตรงกับโรงแรม	11	5.6
เว็บไซต์ของโรงแรม	5	2.6
รวม	**196**	**100.0**

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวิธีจองห้องพักล่วงหน้าโดยจองทางเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทนจำหน่าย เป็นลำดับแรก จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 รองลงมาติดต่อโดยตรงกับโรงแรม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ติดต่อผ่านบริษัททัวร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และเว็บไซต์ของโรงแรม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

การทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	**จำนวน**	**ร้อยละ**
บริษัทนำเที่ยว/ตัวแทนการท่องเที่ยว	17	8.5
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	26	13.0
แผ่นพับ	1	0.5
สื่อโฆษณา	0	0.0
อินเทอร์เน็ต	163	81.5
หนังสือ/วารสาร/นิตยสาร	4	2.0
เดินทางผ่าน	2	1.0
พนักงานขายแนะนำ	2	1.0
งานแสดงสินค้า	0	0.0
กิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา แจกของแถม	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 200 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ จากอินเทอร์เน็ต เป็นลำดับแรก จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาทราบจากเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ทราบจากบริษัทนำเที่ยว/ตัวแทนการท่องเที่ยว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ทราบหนังสือ/วารสาร/นิตยสาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และทราบจากการเดินทางผ่าน และพนักงานขายแนะนำ เท่ากัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และทราบแผ่นพับ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพักต่อคืนที่พักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

ราคาห้องพักต่อคืนที่พักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาทต่อคืน	14	7.0
1,000-1,500 บาทต่อคืน	89	44.5
1,501-2,000 บาทต่อคืน	50	25.0
2,001-2,500 บาทต่อคืน	42	21.0
สูงกว่า 2,500 บาทต่อคืน	5	2.5
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์มีราคาห้องพัก 1,000-1,500 บาทต่อคืน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาราคา 1,501-2,000 บาทต่อคืน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ราคา 20,001-2,500 บาทต่อคืน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ราคาต่ำกว่า 1,000 บาทต่อคืน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และราคาสูงกว่า 2,500 บาทต่อคืน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในครั้งนี้

ระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
1 คืน	30	15.0
2-3 คืน	139	69.5
4-5 คืน	30	15.0
5 คืนขึ้นไป	1	0.5
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในครั้งนี้คือ 2-3 คืน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาเข้าพัก 1 คืน และ เข้าพัก 4-5 คืน จำนวน 30 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และ เข้าพัก 5 คืนขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

จำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	132	66.0
ครั้งที่ 2	40	20.0
ครั้งที่ 3	14	7.0
ครั้งที่ 4	8	4.0
มากกว่า 4 ครั้ง	6	3.0
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์เป็นครั้งแรก จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาเข้าพักครั้งที่ 2 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 เข้าพักครั้งที่ 3 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 เข้าพักครั้งที่ 4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และเข้าพักมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

การใช้สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ห้องออกกำลังกาย	50	25.0
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	111	55.5
อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ระหว่างประเทศ	151	75.5
สระว่ายน้ำ	72	36.0
บริการนวดตัวและเท้า	60	30.0
ซัก อบ รีด	65	32.5
ไม่ได้ใช้บริการ	4	2.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 200 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ลำดับแรกคือ อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 รองลงมาคือ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 สระว่ายน้ำ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 ซัก อบ รีด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 บริการนวดตัวและเท้า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ห้องออกกำลังกาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีผู้ไม่ได้ใช้บริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการทดลองใช้บริการ	44	22.0
ต้องการสัมผัสบรรยากาศวัฒนธรรมท้องถิ่น	2	1.0
ชื่นชอบลักษณะการตกแต่งสถานที่และห้องพัก	6	3.0
ต้องการความเงียบสงบและเป็นส่วนตัว	25	12.5
ได้รับการบอกต่อจากญาติ/เพื่อน	15	7.5
รับทราบข้อมูลจากแหล่งสื่อสารมวลชน	8	4.0
สถานที่พักแห่งอื่นเต็ม	4	2.0
ใกล้ศูนย์การค้า แหล่งท่องเที่ยว	92	46.0
การเดินทางสะดวก	185	92.5
มีการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ	29	14.5
มีการนำเสนอที่น่าสนใจตรงกับความต้องการ	6	3.0
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการ เต็มใจช่วยเหลือลูกค้า	4	2.0
มีการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษากับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4	2.0
มีสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ครบครัน	54	27.0
อื่นๆ	1	0.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 200 ราย
อื่นๆ ได้แก่ บริษัทจัดการให้

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ลำดับแรกคือ การเดินทางสะดวก จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 รองลงมา ใกล้ศูนย์การค้า แหล่งท่องเที่ยว จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ครบครัน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ต้องการทดลองใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ต้องการความเงียบสงบและเป็นส่วนตัว จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ได้รับการบอกต่อจากญาติ/เพื่อน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 รับทราบข้อมูลจากแหล่งสื่อสารมวลชน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ชื่นชอบลักษณะการตกแต่งสถานที่และห้องพัก และมีการนำเสนอที่น่าสนใจตรงกับความต้องการ เท่ากัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 สถานที่พักแห่งอื่นเต็ม พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการ เต็มใจช่วยเหลือลูกค้า มีการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษากับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จำนวน 4 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ต้องการสัมผัสบรรยากาศวัฒนธรรมท้องถิ่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

ระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	10	5.0
พึงพอใจมาก	129	64.5
พึงพอใจปานกลาง	59	29.5
พึงพอใจน้อย	2	1.0
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังจากใช้บริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ คือ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เป็นลำดับแรก จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาพึงพอใจปานกลาง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และพึงพอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจะกลับมาใช้บริการที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในอนาคต

การจะกลับมาใช้บริการที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
มาใช้บริการแน่นอน	119	59.5
อาจจะมาใช้	66	33.0
ยังไม่แน่ใจ	14	7.0
อาจจะไม่มา	1	0.5
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในอนาคตคือ มาใช้บริการแน่นอน จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา อาจจะมาใช้ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ยังไม่แน่ใจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอาจจะไม่มา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิง รอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร

คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	30 (15.0)	119 (59.5)	50 (25.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	1
เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา	17 (8.5)	117 (58.5)	65 (32.5)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	4
โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	19 (9.5)	116 (58.0)	65 (32.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	3
การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	27 (13.5)	103 (51.5)	66 (33.0)	4 (2.0)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	3
การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ	35 (17.5)	108 (54.0)	56 (28.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	1
ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	32 (16.0)	85 (42.5)	80 (40.0)	3 (1.5)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	5
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	37 (18.5)	88 (44.0)	69 (34.5)	6 (3.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**3.80 (มาก)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับมากทุกปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.89) การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.78) โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.77) การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.75) ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร

คุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	10 (5.0)	95 (47.5)	94 (47.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.57 (มาก)	4
พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว	14 (7.0)	120 (60.0)	66 (33.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	1
พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	9 (4.5)	119 (59.5)	72 (36.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	2
เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว	9 (4.5)	117 (58.5)	70 (35.0)	3 (1.5)	1 (0.5)	3.65 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**3.66 (มาก)**	

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในระดับมากทุกปัจจัยเรียงลำดับดังนี้พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65) พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร

คุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม	31 (15.5)	121 (60.5)	48 (24.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	1
พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม	7 (3.5)	115 (57.5)	75 (37.5)	2 (1.0)	1 (0.5)	3.63 (มาก)	3
พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ	9 (4.5)	108 (54.0)	82 (41.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	3
โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม	5 (2.5)	102 (51.0)	92 (46.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.56 (มาก)	6
ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	8 (4.0)	107 (53.5)	82 (41.0)	3 (1.5)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	5
การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง	16 (8.0)	103 (51.5)	77 (38.5)	4 (2.0)	0 (0.0)	3.66 (มาก)	2
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	10 (5.0)	103 (51.5)	85 (42.5)	2 (1.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**3.65 (มาก)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจในระดับมากทุกปัจจัย เรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.92) การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.66) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.63) พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.63) โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.61) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60)โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์ อินน์ กรุงเทพมหานคร

คุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	13 (6.5)	132 (66.0)	52 (26.0)	3 (1.5)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	4
พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	15 (7.5)	132 (66.0)	49 (24.5)	4 (2.0)	0 (0.0)	3.79 (มาก)	3
พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้	28 (14.0)	117 (58.5)	50 (25.0)	4 (2.0)	1 (0.5)	3.84 (มาก)	2
พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า	53 (26.5)	129 (64.5)	18 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**3.89 (มาก)**	

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้าในระดับมากทุกปัจจัยเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84)พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.79)พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัล การ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร

คุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย	14 (7.0)	104 (52.0)	82 (41.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.66 (มาก)	4
โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	7 (3.5)	133 (66.5)	56 (28.0)	4 (2.0)	0 (0.0)	3.72 (มาก)	2
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม	7 (3.5)	112 (56.0)	75 (37.5)	6 (3.0)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	5
ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย	16 (8.0)	109 ผ54.5)	71 (35.5)	4 (2.0)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	3
โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม	6 (3.0)	71 (35.5)	114 (57.0)	9 (4.5)	0 (0.0)	3.37 (ปานกลาง)	7
สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม	6 (3.0)	72 (36.0)	120 (60.0)	2 (1.0)	0 (0.0)	3.41 (ปานกลาง)	6
วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน	3 (1.5)	53 (26.5)	130 (65.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	3.23 (ปานกลาง)	8
โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง	22 (11.0)	131 (65.5)	45 (22.5)	2 (1.0)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**3.57 (มาก)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมในระดับมากเรียงลำดับดังนี้โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.87) โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.69) พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.66) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.41) โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.37)วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	3.82 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)
เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)
โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.72 (มาก)	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)
การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	3.73 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)
การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)
ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	3.70 (มาก)	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.75 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.80 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.84)โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.82)การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.73)เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา และโรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.72)ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.70)มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 4.13)การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.04)มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.04)โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.93)การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.89)เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.87)ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

คุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)
พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)
เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.65 (มาก)**	**3.70 (มาก)**	**3.66 (มาก)**

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73)เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67)พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66)พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78)พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76)พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

คุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม	3.85 (มาก)	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)
ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)
การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.64 (มาก)**	**3.71 (มาก)**	**3.65 (มาก)**

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.85) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.64)พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.62)การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.62)โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.61)ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.58)โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจทันทีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.13) การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.78) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.64) โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.60) โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.60) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

คุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้	3.89 (มาก)	3.64 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.91 (มาก)**	**3.84 (มาก)**	**3.89 (มาก)**

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาพนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89)พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.79) และพนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

คุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)
โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)
ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)
โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม	3.34 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน	3.18 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.54 (มาก)**	**3.65 (มาก)**	**3.57 (มาก)**

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.86)รองลงมาโรงแรมมีเครื่องมือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.65) พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.63) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.40) โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.34) วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.76) โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.71)อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.47) สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.44)วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือ	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	4.02 (มาก)	3.73 (มาก)	4.05 (มาก)	3.89 (มาก)
เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา	3.87 (มาก)	3.64 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)
โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)
การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)
การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.83 (มาก)**	**3.72 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**3.80 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30ปี มีความพึงพอใจต่อคุณบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 4.02) การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาเมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.87) การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.82) โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) และระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือการจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาโดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.73) การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้นเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.71)โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.70)ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความ ถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.69)เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมามีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.95) การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.88) โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.86) เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)
พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)
เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.66 (มาก)**	**3.60 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.66 (มาก)**

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อได้รับการติดต่อพนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.62) พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.64) เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.59) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ พนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาพนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.79)พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.75)เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม	3.96 (มาก)	3.80 (มาก)	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)
โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)
ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)
การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.91 (มาก)	3.66 (มาก)
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.62 (มาก)**	**3.59 (มาก)**	**3.79 (มาก)**	**3.65 (มาก)**

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.62) พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง และโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.60)โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.59)พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ และการจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55)โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม และทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.09) การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม และโรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม และโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า	4.36 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.02 (มาก)**	**3.86 (มาก)**	**3.85 (มาก)**	**3.89 (มาก)**

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาพนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาพนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89)พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาพนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.79) พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.77) และพนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้(ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.86 (มาก)	3.66 (มาก)
โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)
ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)
โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม	3.42 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม	3.51 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน	3.33 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง	3.98 (มาก)	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.61 (มาก)**	**3.47 (ปานกลาง)**	**3.70 (มาก)**	**3.57 (มาก)**

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.98) ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.76)พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.64) โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.64)อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.60)สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.51)และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.42)วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-41 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-41 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาโรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.66)ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.58)พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.55)อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.31)โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.22)วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.86) โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.86)ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.81) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.70) โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.58) สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการความน่าเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือ	อาชีพ					รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	4.15 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)
เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)
โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	3.77 (มาก)
การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)
การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.70 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)
ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.46 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.74 (มาก)	3.93 (มาก)	3.57 (มาก)	3.73 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.86 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**3.79 (มาก)**	**3.81 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.80 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรกถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 4.15) เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา(ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาโรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และการจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.92)การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด และหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และการจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา(ค่าเฉลี่ย 3.84) และโรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.84) การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.63) ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาโดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.82) การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้องปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76) โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.75)ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และเมื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา(ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมามีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.78) การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานอิสระ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และการจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91)มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.87)การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.87) โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.65)เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา และระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที	อาชีพ					รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	3.31 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)
พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.54 (มาก)	3.84 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)
เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.54 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.56 (มาก)**	**3.74 (มาก)**	**3.63 (มาก)**	**3.72 (มาก)**	**3.67 (มาก)**	**3.66 (มาก)**

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และเมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74)พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ(ค่าเฉลี่ย 3.68)เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาพนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65)เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.62) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ(ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาพนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72)พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และพนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาพนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74)เมื่อได้รับการติดต่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.61) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.57)ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

คุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	อาชีพ					รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม	4.31 (มาก)	3.63 (มาก)	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.46 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)
โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม	3.38 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)
ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง	3.38 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.87 (มาก)	3.57 (มาก)	3.66 (มาก)
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	3.31 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.58 (มาก)**	**3.59 (มาก)**	**3.63 (มาก)**	**3.77 (มาก)**	**3.61 (มาก)**	**3.65 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ และทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62)พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.46)โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม และการจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.63) การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง และโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.58) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม และโรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.67)พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.64)การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.63)ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.58)พนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และโรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาการจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.87)พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.78) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.72) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.65) และโรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.61) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.57)โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม และการจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.57)ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

คุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า	อาชีพ					รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	3.89 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า	4.38 (มาก)	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.04 (มาก)**	**4.01 (มาก)**	**3.94 (มาก)**	**3.78 (มาก)**	**3.73 (มาก)**	**3.89 (มาก)**

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาพนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.85) และพนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาพนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11)พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย3.95) และพนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.84)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาพนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89)พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาพนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.72)พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.70) และพนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล และพนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และพนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	อาชีพ					รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย	3.31 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)
โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.62 (มาก)	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)
ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย	3.54 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)
โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม	3.23 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม	3.31 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน	3.38 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.51 (มาก)**	**3.67 (มาก)**	**3.53 (มาก)**	**3.62 (มาก)**	**3.55 (มาก)**	**3.57 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.62)ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.38)พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.31)และโรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.84)ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.68) พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม และโรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.63)สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.86) โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.69)ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.69)อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.61)พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.40)โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.29)วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาโรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.83) ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.78)โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.76)อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย3.61) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.43)สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.37) และวัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือโรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.74)พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย และโรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย ค่าเฉลี่ย (3.57)อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43)วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.4 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			รวม
	ต่ำกว่า 80,000 บาท	80,000-90,000 บาท	90,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	3.96 (มาก)	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)
เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)
โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)
การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	3.72 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)
การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)
ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.79 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**3.80 (มาก)**

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาการจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.78)โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.77)การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.72) และระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.93) การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.85)รองลงมาโรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.80)เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.78)ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาโดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.83) ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.75) โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.73) และเมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			รวม
	ต่ำกว่า 80,000 บาท	80,000-90,000 บาท	90,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	3.57 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)
พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.83 (มาก)	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.72 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)
เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.65 (มาก)	3.54 (มาก)	3.77 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.69 (มาก)**	**3.55 (มาก)**	**3.72 (มาก)**	**3.66 (มาก)**

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาพนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และพนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมา เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71)พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ และพนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			รวม
	ต่ำกว่า 80,000 บาท	80,000-90,000 บาท	90,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)
โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)
ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)
การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง	3.70 (มาก)	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	3.65 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.67 (มาก)**	**3.57 (มาก)**	**3.70 (มาก)**	**3.65 (มาก)**

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาการจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.70)พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม และพนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ และโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.65)ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) และโรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาพนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.61) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และการจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.54) โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม และโรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และพนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			รวม
	ต่ำกว่า 80,000 บาท	80,000-90,000 บาท	90,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้	3.72 (มาก)	4.09 (มาก)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.85 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**3.86 (มาก)**	**3.89 (มาก)**

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาพนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.78) พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาทมีความพึงพอใจต่อด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน80,000-90,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รองลงมาพนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาพนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และพนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			รวม
	ต่ำกว่า 80,000 บาท	80,000-90,000 บาท	90,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย	3.73 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.66 (มาก)
โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.59 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม	3.51 (มาก)	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)
โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม	3.35 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาด และสวยงาม	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน	3.20 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.53 (มาก)**	**3.58 (มาก)**	**3.62 (มาก)**	**3.57 (มาก)**

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

80,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.73) ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.70) โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.59) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.40) โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.35) วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.96)โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.89)อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.72) ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.44) พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย และโรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.39) และวัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,0001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,0001 บาทขึ้นไป บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.98) พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.81) โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.69)อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และวัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.5 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามการเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือ	จำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์			รวม
	พักครั้งแรก	พักครั้งที่ 2	มากกว่า 2 ครั้ง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	3.89 (มาก)
เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)
โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)
การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	3.73 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)
การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	4.21 (มาก)	3.89 (มาก)
ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.72 (มาก)**	**3.89 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**3.80 (มาก)**

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าครั้งแรก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งแรกมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.82) โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.73) การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.73) เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น(ค่าเฉลี่ย 3.64) ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.98) การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.88) การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.85) ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.85) โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักมากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักมากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 4.07) ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.93) โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.89) การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

คุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที	**จำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์**			**รวม**
	พักครั้งแรก	**พักครั้งที่ 2**	**มากกว่า 2 ครั้ง**	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	3.48 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)
พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	3.96 (มาก)	3.69 (มาก)
เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.61 (มาก)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.60 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งแรก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งแรกมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78)พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73)พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักมากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักมากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อได้รับการติดต่อพนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

คุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	จำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์			รวม
	พักครั้งแรก	พักครั้งที่ 2	มากกว่า 2 ครั้ง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม	3.84 (มาก)	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)
โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม	3.48 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)
ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)	3.60 (มาก)
การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง	3.61 (มาก)	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.60 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.74 (มาก)**	**3.65 (มาก)**

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งแรก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.60) รายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งแรกมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.61) การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง ค่าเฉลี่ย (3.61)พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ(ค่าเฉลี่ย 3.59) โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 3.55) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.05) การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.83) โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.75) โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.70) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.68) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักมากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.07) ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.79) พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.71) โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.68) โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.68) พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.64) การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการ ของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

คุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า	จำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์			รวม
	พักครั้งแรก	พักครั้งที่ 2	มากกว่า 2 ครั้ง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้	3.81 (มาก)	3.73 (มาก)	4.11 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.87 (มาก)**	**3.83 (มาก)**	**4.10 (มาก)**	**3.89 (มาก)**

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งแรก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งแรกมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81)พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานของโรงแรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงาน ของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักมากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีต่อคุณภาพบริการองโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

คุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	**จำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์**			**รวม**
	พักครั้งแรก	**พักครั้งที่ 2**	**มากกว่า 2 ครั้ง**	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)
โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)	3.72 (มาก)
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)
ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)
โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม	3.35 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน	3.17 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง	3.81 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.53 (มาก)**	**3.64 (มาก)**	**3.64 (มาก)**	**3.57 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งแรก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งแรกมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง(ค่าเฉลี่ย 3.81) ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.67) โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.63) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.58) และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม(ค่าเฉลี่ย 3.38)โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม(ค่าเฉลี่ย 3.35) วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.95) โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.75) ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.73)อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.65) สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.43) วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าพักมากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.00)โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.68) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.43) โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.39) วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด	6 (3.0)	1 (0.5)	9 (4.5)	73 (36.5)	111 (55.5)	1.59 (น้อย)	15
การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด	4 (2.0)	4 (2.0)	12 (6.0)	87 (43.5)	93 (46.5)	1.70 (น้อย)	13
พนักงานให้บริการล่าช้า	1 (0.5)	4 (2.0)	32 (16.0)	106 (53.0)	57 (28.5)	1.93 (น้อย)	6
การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ต้องคอยนาน	2 (1.0)	4 (2.0)	25 (12.5)	97 (48.5)	72 (36.0)	1.84 (น้อย)	10
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด	5 (2.5)	3 (1.5)	20 (10.0)	105 (52.5)	67 (33.5)	1.87 (น้อย)	8
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ	2 (1.0)	7 (3.5)	19 (9.5)	107 (53.5)	65 (32.5)	1.87 (น้อย)	8
ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก	5 (2.5)	6 (3.0)	20 (10.0)	92 (46.0)	77 (38.5)	1.85 (น้อย)	9
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ	3 (1.5)	4 (2.0)	17 (8.5)	74 (37.0)	102 (51.0)	1.66 (น้อย)	14
อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด	4 (2.0)	5 (2.5)	13 (6.5)	99 (49.5)	79 (39.5)	1.78 (น้อย)	12
ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท	4 (2.0)	12 (6.0)	49 (24.5)	101 (50.5)	34 (17.0)	2.26 (น้อย)	4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร

ปัญหา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย	10 (5.0)	58 (29.0)	50 (25.0)	56 (28.0)	26 (13.0)	2.85 (ปานกลาง)	2
ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน	7 (3.5)	8 (4.0)	34 (17.0)	53 (26.5)	98 (49.0)	1.87 (น้อย)	8
ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม	8 (4.0)	37 (18.5)	45 (22.5)	59 (29.5)	51 (25.5)	2.46 (น้อย)	3
วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ	5 (2.5)	1 (0.5)	10 (5.0)	89 (44.5)	95 (47.5)	1.66 (น้อย)	14
ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก	35 (17.5)	37 (18.5)	38 (19.0)	56 (28.0)	34 (17.0)	2.92 (ปานกลาง)	1
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม	6 (3.0)	1 (0.5)	23 (11.5)	103 (51.5)	67 (33.5)	1.88 (น้อย)	7
ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย	6 (3.0)	1 (0.5)	17 (8.5)	98 (49.0)	78 (39.0)	1.80 (น้อย)	11
ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย	8 (4.0)	3 (1.5)	28 (14.0)	91 (45.5)	70 (35.0)	1.94 (น้อย)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**1.98 (น้อย)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.98) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.92) รองลงมา อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.85)

สำหรับปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงลำดับดังนี้ ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.46) ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.26) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.94) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 1.93) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.88) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.87) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.87)ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.87) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.85) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.80)การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.84)อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.78) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.70) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.66) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.66)ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.59) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่เข้าพักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นอินน์

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามเพศ

ปัญหาคุณภาพบริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด	1.65 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	1.59 (น้อย)
การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด	1.79 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	1.70 (น้อย)
พนักงานให้บริการล่าช้า	1.96 (น้อย)	1.82 (น้อย)	1.93 (น้อย)
การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน	1.87 (น้อย)	1.71 (น้อย)	1.84 (น้อย)
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด	1.88 (น้อย)	1.82 (น้อย)	1.87 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ	1.88 (น้อย)	1.82 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก	1.82 (น้อย)	1.96 (น้อย)	1.85 (น้อย)
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ	1.71 (น้อย)	1.49 (น้อยที่สุด)	1.66 (น้อย)
อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด	1.83 (น้อย)	1.60 (น้อย)	1.78 (น้อย)
ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท	2.32 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.26 (น้อย)
อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย	2.80 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน	1.94 (น้อย)	1.60 (น้อย)	1.87 (น้อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามเพศ

ปัญหาคุณภาพบริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม	2.51 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)	2.46 (น้อย)
วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ	1.72 (น้อย)	1.47 (น้อยที่สุด)	1.66 (น้อย)
ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก	2.88 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม	1.92 (น้อย)	1.76 (น้อย)	1.88 (น้อย)
ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย	1.80 (น้อย)	1.78 (น้อย)	1.80 (น้อย)
ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย	1.98 (น้อย)	1.80 (น้อย)	1.94 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**2.01 (น้อย)**	**1.88 (น้อย)**	**1.98 (น้อย)**

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.01) ในราย ละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.88) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.80) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.51) ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.32) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.98)พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 1.96) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.94) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.92) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.88) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.88) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.87) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.82) อุปกรณ์เครื่องใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.83) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.80)การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.79) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.72) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.71) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์ อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.88) ในราย ละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.04) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.02)ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.29) ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.02) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.96)พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 1.82) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.82) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.82) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.80)ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.78)อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.76) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.71) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.60) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.60) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงลำดับดังนี้ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.49) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.47) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.38) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.38) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามอายุ

ปัญหาคุณภาพบริการ	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด	1.64 (น้อย)	1.64 (น้อย)	1.46 (น้อยที่สุด)	1.59 (น้อย)
การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด	1.67 (น้อย)	1.79 (น้อย)	1.56 (น้อย)	1.70 (น้อย)
พนักงานให้บริการล่าช้า	2.04 (น้อย)	1.95 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.93 (น้อย)
การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน	1.80 (น้อย)	1.87 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.84 (น้อย)
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด	1.89 (น้อย)	1.92 (น้อย)	1.77 (น้อย)	1.87 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ	1.93 (น้อย)	1.90 (น้อย)	1.77 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก	1.87 (น้อย)	1.84 (น้อย)	1.86 (น้อย)	1.85 (น้อย)
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ	1.62 (น้อย)	1.76 (น้อย)	1.53 (น้อย)	1.66 (น้อย)
อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด	1.71 (น้อย)	1.87 (น้อย)	1.68 (น้อย)	1.78 (น้อย)
ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท	2.24 (น้อย)	2.43 (น้อย)	1.96 (น้อย)	2.26 (น้อย)
อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย	2.33 (น้อย)	3.07 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.85 (น้อย)
ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน	1.98 (น้อย)	1.98 (น้อย)	1.58 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม	2.20 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.46 (น้อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามอายุ

ปัญหาคุณภาพบริการ	อายุ			รวม
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ	1.47 (น้อยที่สุด)	1.79 (น้อย)	1.60 (น้อย)	1.66 (น้อย)
ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก	2.33 (น้อย)	3.10 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม	1.87 (น้อย)	1.95 (น้อย)	1.77 (น้อย)	1.88 (น้อย)
ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย	1.82 (น้อย)	1.87 (น้อย)	1.65 (น้อย)	1.80 (น้อย)
ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย	1.96 (น้อย)	1.98 (น้อย)	1.86 (น้อย)	1.94 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**1.91 (น้อย)**	**2.08 (น้อย)**	**1.88 (น้อย)**	**1.98 (น้อย)**

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี พบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.91) ในราย ละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ดังนี้อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.33)ไ ม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.33) ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.24) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.20) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.04) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.98) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.96) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.93) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.89) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.87) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.87) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.82) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.80) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.71) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.67) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.64) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.62) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ดังนี้ วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี พบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.08) ในราย ละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.10) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.07) ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.43) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.70) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยดังนี้ ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.98)ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.98) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 1.95) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.95) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.92) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.90) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.87) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.87) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.87) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.84) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.79) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.79) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.76) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป พบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.88) ในราย ละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.05) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.88)และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยดังนี้ ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.25) ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 1.96) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.86) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.86)พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 1.81) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.81) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลา ที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.77) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.77) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.77) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.68) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ย 1.65) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.60) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.58) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.56) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.53) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ดังนี้ ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.46) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาคุณภาพบริการ	อาชีพ					รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอก ชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด	1.77 (น้อย)	1.74 (น้อย)	1.68 (น้อย)	1.48 (น้อยที่สุด)	1.22 (น้อยที่สุด)	1.59 (น้อย)
การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด	1.85 (น้อย)	1.74 (น้อย)	1.75 (น้อย)	1.63 (น้อย)	1.48 (น้อยที่สุด)	1.70 (น้อย)
พนักงานให้บริการล่าช้า	2.46 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.61 (น้อย)	1.78 (น้อย)	1.93 (น้อย)
การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ต้องคอยนาน	2.00 (น้อย)	1.95 (น้อย)	1.90 (น้อย)	1.67 (น้อย)	1.70 (น้อย)	1.84 (น้อย)
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.91 (น้อย)	1.72 (น้อย)	1.83 (น้อย)	1.87 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ	2.08 (น้อย)	1.79 (น้อย)	1.99 (น้อย)	1.63 (น้อย)	1.78 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก	1.92 (น้อย)	1.74 (น้อย)	1.94 (น้อย)	1.65 (น้อย)	1.91 (น้อย)	1.85 (น้อย)
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ	1.54 (น้อย)	1.74 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.41 (น้อย)	1.52 (น้อย)	1.66 (น้อย)
อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด	1.62 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.96 (น้อย)	1.46 (น้อย)	1.57 (น้อย)	1.78 (น้อย)
ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท	2.08 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.96 (น้อย)	2.26 (น้อย)
อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย	2.31 (น้อย)	1.84 (น้อย)	2.84 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน	2.00 (น้อย)	1.89 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.59 (น้อย)	1.57 (น้อย)	1.87 (น้อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาคุณภาพบริการ	อาชีพ					รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอก ชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม	2.15 (น้อย)	1.95 (น้อย)	2.34 (น้อย)	3.04 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.46 (น้อย)
วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ	1.38 (น้อยที่สุด)	1.58 (น้อย)	1.84 (น้อย)	1.41 (น้อยที่สุด)	1.61 (น้อย)	1.66 (น้อย)
ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก	2.38 (น้อย)	1.89 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	2.92 (น้อย)
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม	2.08 (น้อย)	1.79 (น้อย)	1.95 (น้อย)	1.72 (น้อย)	1.87 (น้อย)	1.88 (น้อย)
ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย	2.23 (น้อย)	1.74 (น้อย)	1.89 (น้อย)	1.54 (น้อย)	1.70 (น้อย)	1.80 (น้อย)
ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย	2.08 (น้อย)	1.53 (น้อย)	2.06 (น้อย)	1.87 (น้อย)	1.83 (น้อย)	1.94 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**2.00 (น้อย)**	**1.85 (น้อย)**	**2.06 (น้อย)**	**1.92 (น้อย)**	**1.90 (น้อย)**	**1.98 (น้อย)**

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา พบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.00) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนักเรียนนักศึกษา พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยดังนี้พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.46) ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.38) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.31) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 2.23) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.15) พนักงานขาดความรู้ ความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.08)อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 2.08)ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.08) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.08)การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 2.00) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 2.00) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 2.00)ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.92) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.85) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.77) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.62) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.54) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ดังนี้ วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจพบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.85) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยดังนี้ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.26) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.16) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 2.00) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 2.00) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 1.95) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.95)ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.89)ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 1.89) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.84) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.79) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.79) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.74) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.74) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.74) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.74) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.74) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.58) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนพบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.06) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.84) ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.66) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ดังนี้ ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.46) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.34) ในล๊อบบี้ของโรงแรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.06) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน(ค่าเฉลี่ย 2.04) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.00) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.99) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม(ค่าเฉลี่ย 1.95) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.96) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.94) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.91) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.90) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.89) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.84) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.81) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.75) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.92) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนี้ อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.30) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.04) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยดังนี้ ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.00) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.87) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.72) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.72) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.67)ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.65) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.63) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.63) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 1.61) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.59) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.54)และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ดังนี้ ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.48) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.46) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.41) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ พบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.90) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอิสระ พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.39) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยดังนี้ ไม่มีบริการทัวร์ใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.39) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.13) ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 1.96) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.91) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.87) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.83) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.83) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 1.78) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.78) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.70) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.70) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการ เช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.61) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.57) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.57) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.52) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ดังนี้ การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.48) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.22) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามรายได้

ปัญหาคุณภาพบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			รวม
	ต่ำกว่า 80,000 บาท	80,000-90,000 บาท	90,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด	1.53 (น้อย)	1.85 (น้อย)	1.42 (น้อยที่สุด)	1.59 (น้อย)
การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด	1.63 (น้อย)	1.93 (น้อย)	1.58 (น้อย)	1.70 (น้อย)
พนักงานให้บริการล่าช้า	1.84 (น้อย)	2.28 (น้อย)	1.73 (น้อย)	1.93 (น้อย)
การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน	1.66 (น้อย)	2.20 (น้อย)	1.77 (น้อย)	1.84 (น้อย)
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด	1.87 (น้อย)	2.06 (น้อย)	1.67 (น้อย)	1.87 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ	1.81 (น้อย)	2.15 (น้อย)	1.69 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก	1.81 (น้อย)	2.02 (น้อย)	1.75 (น้อย)	1.85 (น้อย)
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ	1.48 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อย)	1.46 (น้อยที่สุด)	1.66 (น้อย)
อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด	1.70 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.65 (น้อย)	1.78 (น้อย)
ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท	2.04 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)	2.26 (น้อย)
อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย	2.87 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน	1.88 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.58 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม	2.65 (ปานกลาง)	2.13 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.46 (น้อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามรายได้

ปัญหาคุณภาพบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			รวม
	ต่ำกว่า 80,000 บาท	80,000-90,000 บาท	90,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ	1.55 (น้อย)	1.94 (น้อย)	1.56 (น้อย)	1.66 (น้อย)
ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก	3.05 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	3.13 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม	1.91 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.65 (น้อย)	1.88 (น้อย)
ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย	1.66 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.71 (น้อย)	1.80 (น้อย)
ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย	1.98 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.94 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**1.94 (น้อย)**	**2.15 (น้อย)**	**1.89 (น้อย)**	**1.98 (น้อย)**

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 80,000 บาท พบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.94) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 80,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.05) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.87) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.65) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยดังนี้ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.04) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.98) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.91) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.88) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.87) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 1.84) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.81) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.81) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.70) การติดต่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.66) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.66) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.63) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.55) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.53) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุดดังนี้พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท พบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.15) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.59) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.57) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยดังนี้ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.46) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.28) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 2.20) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.17) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.15) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.13) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 2.11) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 2.11) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 2.06) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 2.04) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 2.04)ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.02) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.00) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.94) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.85) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไปพบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.89) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไปพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.13) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.10) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.46)) ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.29) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.81) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.77) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.75) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 1.73) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.71) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.69) ขาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.67) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.65) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.65) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.58) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.58) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.56) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ดังนี้พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.46) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.42) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามการเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

ปัญหาคุณภาพบริการ	การเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์			รวม
	พักครั้งแรก	พักครั้งที่ 2	มากกว่า 2 ครั้ง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด	1.67 (น้อย)	1.33 (น้อยที่สุด)	1.57 (น้อย)	1.59 (น้อย)
การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด	1.77 (น้อย)	1.53 (น้อย)	1.61 (น้อย)	1.70 (น้อย)
พนักงานให้บริการล่าช้า	2.05 (น้อย)	1.55 (น้อย)	1.93 (น้อย)	1.93 (น้อย)
การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน	1.89 (น้อย)	1.63 (น้อย)	1.86 (น้อย)	1.84 (น้อย)
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด	1.94 (น้อย)	1.58 (น้อย)	1.96 (น้อย)	1.87 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ	1.96 (น้อย)	1.60 (น้อย)	1.82 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก	1.91 (น้อย)	1.63 (น้อย)	1.89 (น้อย)	1.85 (น้อย)
พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ	1.71 (น้อย)	1.50 (น้อย)	1.64 (น้อย)	1.66 (น้อย)
อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด	1.88 (น้อย)	1.55 (น้อย)	1.64 (น้อย)	1.78 (น้อย)
ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท	2.29 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.26 (น้อย)
อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย	2.86 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.85 (ปานกลาง)
ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน	1.96 (น้อย)	1.45 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	1.87 (น้อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามการเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

ปัญหาคุณภาพบริการ	การเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์			รวม
	พักครั้งแรก	พักครั้งที่ 2	มากกว่า 2 ครั้ง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม	2.52 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.46 (น้อย)
วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ	1.71 (น้อย)	1.53 (น้อย)	1.61 (น้อย)	1.66 (น้อย)
ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก	2.97 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	2.92 (ปานกลาง)
อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม	1.94 (น้อย)	1.68 (น้อย)	1.89 (น้อย)	1.88 (น้อย)
ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย	1.85 (น้อย)	1.55 (น้อย)	1.89 (น้อย)	1.80 (น้อย)
ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย	1.99 (น้อย)	1.93 (น้อย)	1.71 (น้อย)	1.94 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**2.05 (น้อย)**	**1.82 (น้อย)**	**1.91 (น้อย)**	**1.98 (น้อย)**

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ครั้งแรก พบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.05) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ครั้งแรกพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.97) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.86) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.52) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยดังนี้ ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.29) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.05) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.99) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ย 1.96) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.96) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.94) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.94) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.91) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.89) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.88)ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.85) ก ารบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.77) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.71) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.71) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามการที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ครั้งที่ 2 พบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.82) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ครั้งที่ 2 พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางดังนี้อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.15) ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.15) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยดังนี้ ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.40) ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.03)ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.93) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.68) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.63) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.63) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.60) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.58) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.55) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 1.55) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.55) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้องมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.53) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.53) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.50) และปัจจัยย่อยที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ดังนี้ ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 1.45) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามการที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์มากกว่า 2 ครั้ง พบปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.91) ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ครั้งที่ 2 พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยดังนี้ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเตอร์เน็ท (ค่าเฉลี่ย 2.43) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 2.36) ไม่มีอาหารบริการที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.32) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 2.25) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 2.00) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด (ค่าเฉลี่ย 1.96) พนักงานให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 1.93) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 1.89) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 1.89) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 1.89) การติดต่อเช็คอิน เช้คเอ้าท์ ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 1.86) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.82) ในล๊อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 1.71)พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.64) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด (ค่าเฉลี่ย 1.64) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.61) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 1.61) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 1.57) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ที่นอนยุบ (3 ราย)
2. น่าจะมีโคมไฟให้อ่านหนังสือ (2 ราย)
3. อาหารไม่หลากหลาย (1 ราย)
4. การเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ทมีปัญหามาก ทำให้การทำงานขัดข้อง (1 ราย)
5. น่าจะมีการติดโทรศัพท์ไว้ในห้องน้ำ (1 ราย)
6. น่าจะมีบริการจัดหาล่ามนำเที่ยว แบบคิดราคาเป็นรายวันหรืออัตราเหมา (1 ราย)
7. ผ้าปูที่นอนเก่าไป (2 ราย)
8. ภายในห้องมืดไป (1 ราย)
9. lobby มีกลิ่นอับ (1 ราย)
10. ห้องมืด อ่านหนังสือไม่เห็น (1 ราย)
11. ในลิฟท์มีกลิ่นอับ (1 ราย)
12. อินเตอร์เน็ตใช้ไม่ได้ในบางครั้ง (1 ราย)
13. เครื่องออกกำลังกายบางเครื่องใช้ไม่ได้ (1 ราย)
14. พรมมีกลิ่น น่าจะเปลี่ยนเป็นพื้นไม้ (1 ราย)
15. ที่นอนยุบ นอนแล้วเมื่อยหลัง (1 ราย)
16. พรมมีกลิ่น (1 ราย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved