

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ ภูมิลำเนา และแบบห้องพักที่เลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
อเมริกา	80	20.00
ยุโรป	160	40.00
เอเชีย	100	25.00
ออสเตรเลีย	60	15.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ได้เก็บข้อมูลตามสัดส่วนที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรปร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ทวีปเอเชีย ร้อยละ 25.00 ทวีปอเมริกา ร้อยละ 20.00 และทวีปออสเตรเลีย ร้อยละ 15.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	238	59.50
หญิง	162	40.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.50 และเพศหญิง ร้อยละ 40.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 - 21 ปี	60	15.00
21 - 30 ปี	80	20.00
31 - 40 ปี	147	36.75
41 - 50 ปี	73	18.25
50 ปีขึ้นไป	40	10.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ อายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 20.00 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 18.25 อายุ 18 - 21 ปี ร้อยละ 15.00 และอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	168	42.00
สมรส	218	54.50
อื่นๆ	14	3.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ หม้าย (10 ราย) และไม่ระบุ (4 ราย)

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 42.00 และสถานภาพอื่นๆ ร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	66	16.50
ปริญญาตรี	313	78.25
สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 78.25 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.50 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.25

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	46	11.50
ข้าราชการ	61	15.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	7.25
พนักงานบริษัทเอกชน	68	17.00
ธุรกิจส่วนตัว	107	26.75
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	24	6.00
เกษียณอายุ	51	12.75
อื่นๆ	14	3.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ อาจารย์ในมหาวิทยาลัย (3 ราย), นักกายภาพบำบัด (2 ราย), ครูสอนศาสนา (2 ราย), ว่างาน (2 ราย) และ ไม่ระบุ (5 ราย)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 26.75 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 17.00 ข้าราชการ ร้อยละ 15.25 เกษียณอายุ ร้อยละ 12.75 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 11.50 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.25 พ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 6.00 และ อื่นๆ ร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,500 USD	25	6.25
1,500 – 2,500 USD	125	31.25
2,501 – 3,500 USD	123	30.75
3,501 – 4,500 USD	55	13.75
4,501 – 5,500 USD	52	13.00
5,500 USD ขึ้นไป	20	5.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 1,500 – 2,500 USD ร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ 2,501 – 3,500 USD ร้อยละ 30.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,501 – 4,500 USD ร้อยละ 13.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,501 – 5,500 USD ร้อยละ 13.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 1,500 USD ร้อยละ 6.25 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,500 USD ขึ้นไป ร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ (รวมครั้งนี้)

จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ (รวมครั้งนี้)	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	213	53.25
2 ครั้ง	98	24.50
3 ครั้ง	53	13.25
4 ครั้ง	27	6.75
มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป	9	2.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ คือ ครั้งแรก ร้อยละ 53.25 รองลงมาคือจำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 24.50 จำนวน 3 ครั้ง ร้อยละ 13.25 จำนวน 4 ครั้ง ร้อยละ 6.75 และ จำนวน มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 2.25

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักครั้งล่าสุด ที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการเข้าพักครั้งล่าสุด ที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
1 - 2 วัน	134	33.50
3 - 4 วัน	125	31.25
5 - 6 วัน	99	24.75
ตั้งแต่ 6 วันขึ้นไป	42	10.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระยะเวลาในการเข้าพักครั้งล่าสุด ที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 1 - 2 วัน ร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ 3 - 4 วัน ร้อยละ 31.25 ระยะเวลา 5 - 6 วัน ร้อยละ 24.75 และ ระยะเวลา ตั้งแต่ 6 วันขึ้นไป ร้อยละ 10.50

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงวันที่นิยมนักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ช่วงวันที่นิยมนักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์	36	9.00
ช่วงวันจันทร์-ศุกร์	21	5.25
ช่วงวันหยุดราชการ	76	19.00
ช่วงวันหยุดยาว (Long Weekend)	267	66.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ช่วงวันที่นิยมนักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ช่วงวันหยุดยาว (Long Weekend) ร้อยละ 66.75 รองลงมาคือ ช่วงวันหยุดราชการ ร้อยละ 19.00 ช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 9.00 และ ช่วงวันจันทร์-ศุกร์ ร้อยละ 5.25

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือกพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

แบบห้องพักที่เลือกพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
Superior room	214	53.50
Deluxe room	149	37.25
Junior suite	22	5.50
Royal suite	15	3.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า แบบห้องพักที่เลือกพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ แบบ Superior room ร้อยละ 53.50 รองลงมาคือ แบบ Deluxe room ร้อยละ 37.25 แบบ Junior suite ร้อยละ 5.50 และ แบบ Royal suite ร้อยละ 3.75

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	260	65.00
ติดต่อธุรกิจ/ทำการค้า	58	14.50
ปฏิบัติงานราชการ	11	2.75
ประชุมสัมมนา	29	7.25
เยี่ยมญาติ/เพื่อน	26	6.50
ทัศนศึกษา	12	3.00
อื่นๆ	4	1.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ มหาสถานที่พักนักระยะยาว (4 ราย)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพื่อมาท่องเที่ยว/พักผ่อน ร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ เพื่อมาติดต่อธุรกิจ/ทำการค้า ร้อยละ 14.50 เพื่อมาประชุมสัมมนา ร้อยละ 7.25 เพื่อมาเยี่ยมญาติ/เพื่อน ร้อยละ 6.50 เพื่อมาทัศนศึกษา ร้อยละ 3.00 เพื่อมาปฏิบัติงานราชการ ร้อยละ 2.75 และอื่นๆ ร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมเรือนรมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมเรือนรมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน/ผู้ร่วมงาน	140	35.00
แฟน/คู่สมรส	57	14.25
สมาชิกในครอบครัว	64	16.00
หัวหน้างาน/บริษัท/องค์กร	17	4.25
ตัวท่านเอง	109	27.25
อื่นๆ	13	3.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ตัวแทน (Agent) (5 ราย), บริษัททัวร์ Local (3 ราย) และ ไม่ระบุ (5 ราย)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมเรือนรมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพื่อน/ผู้ร่วมงาน ร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ ตัวท่านเอง ร้อยละ 27.25 สมาชิกในครอบครัว ร้อยละ 16.00 แฟน/คู่สมรส ร้อยละ 14.25 หัวหน้างาน/บริษัท/องค์กร ร้อยละ 4.25 และ อื่นๆ ร้อยละ 3.25

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	25	6.25
สื่อวิทยุ	17	4.25
หนังสือท่องเที่ยว	42	10.50
เว็บไซต์	175	43.75
มีบุคคลแนะนำ	56	14.00
รู้ด้วยตนเอง	42	10.50
ครอบครัว / เพื่อนชาวต่างชาติ	15	3.75
เพื่อนชาวไทย	4	1.00
บริษัททัวร์ / ไกด์	85	21.25
อื่นๆ	18	4.50

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆได้แก่ จากการแนะนำของ Agoda (9 ราย), ป้ายโฆษณา (4 ราย) และ ไม่ระบุ (5 ราย)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จาก เว็บไซต์ ร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ บริษัททัวร์ / ไกด์ ร้อยละ 21.25 และการมีบุคคลแนะนำ ร้อยละ 14.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ  
โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จัก ของโรงแรมเรือนระมิงค์	292 (73.00)	52 (13.00)	35 (8.75)	11 (2.75)	10 (2.50)	4.51 (มากที่สุด)	2
1.2 ขนาดของห้องพักที่โรงแรม เรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี	298 (74.50)	55 (13.75)	26 (6.50)	9 (2.25)	12 (3.00)	4.55 (มากที่สุด)	1
1.3 จำนวนห้องพักที่โรงแรม เรือนระมิงค์ มีให้บริการ อย่างเพียงพอ	67 (16.75)	237 (59.25)	57 (14.25)	39 (9.75)	0 (0.00)	3.83 (มาก)	4
1.4 ความสะอาดของห้องพัก	65 (16.25)	235 (58.75)	50 (12.50)	50 (12.50)	0 (0.00)	3.79 (มาก)	6
1.5 ลักษณะการตกแต่งห้องพัก ที่มีความสวยงาม มีรสนิยม	54 (13.50)	123 (30.75)	173 (43.25)	33 (8.25)	17 (4.25)	3.41 (ปานกลาง)	10
1.6 สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพักที่โรงแรม เรือนระมิงค์ มีความครบ ครัน เช่น ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	51 (12.75)	122 (30.50)	183 (45.75)	31 (7.75)	13 (3.25)	3.42 (ปานกลาง)	9
1.7 โรงแรมเรือนระมิงค์ มี เคเบิลทีวีเพื่อการรับชม	52 (13.00)	98 (24.50)	189 (47.25)	34 (8.50)	27 (6.75)	3.29 (ปานกลาง)	12

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.8 โรงแรมเรอเนอรัมมีงค์ มีบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายที่รวดเร็วให้บริการ	13 (3.25)	48 (12.00)	238 (59.50)	65 (16.25)	36 (9.00)	2.84 (ปานกลาง)	16
1.9 โรงแรมเรอเนอรัมมีงค์ มีสระว่ายน้ำที่ทันสมัยต่อการให้บริการ	72 (18.00)	210 (52.50)	81 (20.25)	37 (9.25)	0 (0.00)	3.79 (มาก)	5
1.10 โรงแรมเรอเนอรัมมีงค์ มีฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ที่ทันสมัยต่อการให้บริการ	14 (3.50)	37 (9.25)	210 (52.50)	99 (24.75)	40 (10.00)	2.72 (ปานกลาง)	17
1.11 โรงแรมเรอเนอรัมมีงค์ มีบริการเสริมเพื่อการดูแลสุขภาพ เช่น การนวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า สปา เป็นต้น ที่มีคุณภาพดีไว้ให้บริการ	59 (14.75)	105 (26.25)	168 (42.00)	46 (11.50)	22 (5.50)	3.33 (ปานกลาง)	11
1.12 โรงแรมเรอเนอรัมมีงค์ มีห้องอาหาร เพื่อให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่หลากหลายต่อการให้บริการ	40 (10.00)	64 (16.00)	207 (51.75)	55 (13.75)	34 (8.50)	3.05 (ปานกลาง)	15

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.13 โรงแรมเรอเนอรัมมิงค์ ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น การจัดไกด์นำเที่ยว หรือการจัดรถเช่า/คนขับเพื่อการเดินทาง เป็นต้น	50 (12.50)	57 (14.25)	246 (61.50)	29 (7.25)	18 (4.50)	3.23 (ปานกลาง)	13
1.14 ความทันสมัยของอุปกรณ์ภายในห้องพัก เช่น ทีวีจอแบน เครื่องเล่น DVD เป็นต้น	45 (11.25)	108 (27.00)	169 (42.25)	49 (12.25)	29 (7.25)	3.23 (ปานกลาง)	14
1.15 โรงแรมเรอเนอรัมมิงค์ มีบริการซักอบรีดไว้ให้บริการ	87 (21.75)	163 (40.75)	53 (13.25)	45 (11.25)	52 (13.00)	3.47 (ปานกลาง)	8
1.16 โรงแรมเรอเนอรัมมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี	150 (37.50)	210 (52.50)	40 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28 (มาก)	3
1.17 โรงแรมเรอเนอรัมมิงค์ มีผลไม้สด ชา กาแฟ ในห้องพัก	84 (21.00)	175 (43.75)	54 (13.50)	50 (12.50)	37 (9.25)	3.55 (มาก)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.55 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ใน ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.55)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ขนาดของ ห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.55) และชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ โรงแรม เรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.28) จำนวนห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ มี ให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.83) โรงแรมเรือนระมิงค์ มีสระว่ายน้ำที่ทันสมัยต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ความสะอาดของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โรงแรมเรือนระมิงค์ มีผลไม้สด ซากาแฟ ในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.55)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการซักอบรีดไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.42) ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม มีรสนิยม (ค่าเฉลี่ย 3.41) โรงแรมเรือนระมิงค์ มี บริการเสริมเพื่อการดูแลสุขภาพ เช่น การนวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า สปา เป็นต้น ที่มีคุณภาพดีไว้ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) โรงแรมเรือนระมิงค์ มีเคเบิลทีวีเพื่อการรับชม (ค่าเฉลี่ย 3.29) โรงแรม เรือนระมิงค์ ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น การจัดไกด์นำเที่ยว หรือการจัดรถเช่า/ คนขับเพื่อการเดินทาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.23) ความทันสมัยของอุปกรณ์ภายในห้องพัก เช่น ทีวีจอ แบน เครื่องเล่น DVD เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.23) โรงแรมเรือนระมิงค์ มีห้องอาหาร เพื่อให้บริการ อาหารและเครื่องดื่ม ที่หลากหลายต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.05) โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการ อินเทอร์เน็ตแบบไร้สายที่รวดเร็วให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.84) โรงแรมเรือนระมิงค์ มีฟิตเนส หรือ บริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ที่ทันสมัยต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.72)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 ราคาที่พักมีความเหมาะสม	157 (39.25)	114 (28.50)	99 (24.75)	22 (5.50)	8 (2.00)	3.98 (มาก)	1
2.2 ราคาที่พักสามารถต่อรองได้ เช่น ในกรณีที่พักหลายห้อง หรือหลายคืน	24 (6.00)	39 (9.75)	197 (49.25)	102 (25.50)	38 (9.50)	2.77 (ปานกลาง)	8
2.3 ราคาที่พักมีความคงที่ในทุก ช่วงฤดูกาล	45 (11.25)	68 (17.00)	230 (57.50)	38 (9.50)	19 (4.75)	3.21 (ปานกลาง)	5
2.4 การมีห้องพักในหลายระดับ ราคาให้เลือก	63 (15.75)	158 (39.50)	135 (33.75)	40 (10.00)	4 (1.00)	3.59 (มาก)	3
2.5 ความสามารถในการชำระ ค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต	76 (19.00)	202 (50.50)	64 (16.00)	35 (8.75)	23 (5.75)	3.68 (มาก)	2
2.6 ความเหมาะสมของราคา อาหารและเครื่องดื่ม ของ โรงแรมเรือระมิงค์	42 (10.50)	72 (18.00)	135 (33.75)	123 (30.75)	28 (7.00)	2.94 (ปานกลาง)	7
2.7 ความเหมาะสมของราคา บริการเสริม เช่น ค่า โทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ของโรงแรมเรือ ระมิงค์	61 (15.25)	78 (19.50)	172 (43.00)	44 (11.00)	45 (11.25)	3.17 (ปานกลาง)	6
2.8 สามารถขอเอกสารทาง การเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อ นำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับ บริษัทได้	84 (21.00)	176 (44.00)	59 (14.75)	35 (8.75)	46 (11.50)	3.54 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.36 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36)

สำหรับความพึงพอใจต่อบัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ราคาที่พักมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.98) ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.68) การมีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.59) สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสด เพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

สำหรับความพึงพอใจต่อบัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาที่พักมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล (ค่าเฉลี่ย 3.21) ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.17) ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 2.94) ราคาที่พักสามารถต่อรองได้ เช่น ในกรณีที่พักหลายห้อง หรือหลายคืน (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1 ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก	311 (77.75)	48 (12.00)	34 (8.50)	7 (1.75)	0 (0.00)	4.66 (มากที่สุด)	1
3.2 โรงแรมเรือนระมิงค์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	134 (33.50)	227 (56.75)	39 (9.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)	5
3.3 โรงแรมเรือนระมิงค์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ	290 (72.50)	71 (17.75)	16 (4.00)	11 (2.75)	12 (3.00)	4.54 (มากที่สุด)	3
3.4 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว	44 (11.00)	50 (12.50)	193 (48.25)	61 (15.25)	52 (13.00)	2.93 (ปานกลาง)	7
3.5 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	6 (1.50)	9 (2.25)	89 (22.25)	273 (68.25)	23 (5.75)	2.26 (น้อย)	9
3.6 สถานที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ มีความปลอดภัย	15 (3.75)	45 (11.25)	212 (53.00)	101 (25.25)	27 (6.75)	2.80 (ปานกลาง)	8
3.7 มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	290 (72.50)	61 (15.25)	34 (8.50)	7 (1.75)	8 (2.00)	4.55 (มากที่สุด)	2
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของโรงแรมเรือนระมิงค์ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	144 (36.00)	215 (53.75)	41 (10.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มาก)	4

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.9 การออกบูธในงาน นิทรรศการเกี่ยวกับการ ท่องเที่ยวต่างๆ	64 (16.00)	234 (58.50)	57 (14.25)	45 (11.25)	0 (0.00)	3.79 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.78</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

โดยความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.66) มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.55) โรงแรมเรือนระมิงค์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของโรงแรมเรือนระมิงค์ เพียงพอต่อการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) โรงแรมเรือนระมิงค์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) การออกบูธในงานนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 2.93) สถานที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.80)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.26)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น	56 (14.00)	104 (26.00)	173 (43.25)	39 (9.75)	28 (7.00)	3.30 (ปานกลาง)	1
4.2 การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซีดีไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น	46 (11.50)	101 (25.25)	136 (34.00)	70 (17.50)	47 (11.75)	3.07 (ปานกลาง)	3
4.3 การโฆษณาตามสื่อวิทยุ เช่น BUG 89.5 FM เป็นต้น	0 (0.00)	21 (5.25)	30 (7.50)	277 (69.25)	72 (18.00)	2.00 (น้อย)	6
4.4 การประชาสัมพันธ์โรงแรม เรือระมิงค์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	12 (3.00)	5 (1.25)	75 (18.75)	260 (65.00)	48 (12.00)	2.18 (น้อย)	5
4.5 การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก	41 (10.25)	98 (24.50)	163 (40.75)	55 (13.75)	43 (10.75)	3.10 (ปานกลาง)	2
4.6 การมีบัตรสมาชิก เพื่อสะสมแต้มจำนวนคืนที่พัก เพื่อแลกใช้สิทธิในการพักฟรี	19 (4.75)	37 (9.25)	190 (47.50)	118 (29.50)	36 (9.00)	2.71 (ปานกลาง)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>2.73</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.30) การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.10) การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ชีตตี้ไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.07) และการมีบัตรสมาชิก เพื่อสะสมแต้มจำนวนคืนที่พักร เพื่อแลกใช้สิทธิในการพักรฟรี (ค่าเฉลี่ย 2.71)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โรงแรมเรื่อนระมิงค์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.18) การโฆษณาตามสื่อวิทยุ เช่น BUG 89.5 FM เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	56 (14.00)	105 (26.25)	163 (40.75)	39 (9.75)	37 (9.25)	3.26 (ปานกลาง)	6
5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	258 (64.50)	101 (25.25)	26 (6.50)	3 (0.75)	12 (3.00)	4.48 (มาก)	1
5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	73 (18.25)	201 (50.25)	54 (13.50)	50 (12.50)	22 (5.50)	3.63 (มาก)	5
5.4 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	19 (4.75)	45 (11.25)	233 (58.25)	66 (16.50)	37 (9.25)	2.86 (ปานกลาง)	8
5.5 พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี	110 (27.50)	197 (49.25)	58 (14.50)	35 (8.75)	0 (0.00)	3.96 (มาก)	3
5.6 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	140 (35.00)	228 (57.00)	32 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27 (มาก)	2
5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	72 (18.00)	202 (50.50)	71 (17.75)	33 (8.25)	22 (5.50)	3.67 (มาก)	4

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อ ลูกค้า เช่น ทักท้วงทันทีเมื่อ ลูกค้าลืมของ หรือชำระเงิน เกิน เป็นต้น	24 (6.00)	39 (9.75)	203 (50.75)	102 (25.50)	32 (8.00)	2.80 (ปานกลาง)	9
5.9 พนักงานสามารถสื่อสาร ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	34 (8.50)	63 (15.75)	253 (63.25)	35 (8.75)	15 (3.75)	3.17 (ปานกลาง)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.57</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ใน  
ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.57)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือพนักงานดูแลเอา  
ใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) พนักงานมีความรู้ความสามารถใน  
การให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานสามารถ  
แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงานให้บริการ  
ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.67) พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย  
3.63)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่  
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้  
เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.17) พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.86) พนักงานมี  
ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น ทักท้วงทันทีเมื่อลูกค้าลืมของ หรือชำระเงินเกิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.1 การจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	44 (11.00)	70 (17.50)	185 (46.25)	56 (14.00)	45 (11.25)	3.03 (ปานกลาง)	5
6.2 การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมเรือนระมิงค์	92 (23.00)	214 (53.50)	64 (16.00)	30 (7.50)	0 (0.00)	3.92 (มาก)	1
6.3 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องพัก (Check-in) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	20 (5.00)	42 (10.50)	205 (51.25)	92 (23.00)	41 (10.25)	2.77 (ปานกลาง)	7
6.4 การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง	77 (19.25)	185 (46.25)	65 (16.25)	35 (8.75)	38 (9.50)	3.57 (มาก)	3
6.5 ความพร้อมของห้องพักสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่ม ผ้าขนหนู และเครื่องค้้้ให้บริการพร้อม เป็นต้น	51 (12.75)	98 (24.50)	168 (42.00)	46 (11.50)	37 (9.25)	3.20 (ปานกลาง)	4
6.6 การให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-Service) เช่น บริการรับสั่ง-ส่งอาหาร/เครื่องค้้้ถึงห้องพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง	7 (1.75)	42 (10.50)	211 (52.75)	96 (24.00)	44 (11.00)	2.68 (ปานกลาง)	8

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.7 การทำความสะอาดห้องพัก ของแม่บ้านเมื่อแขกออก จากห้อง มีความสะอาด เป็น ระเบียบ และรวดเร็ว	22 (5.50)	43 (10.75)	244 (61.00)	56 (14.00)	35 (8.75)	2.90 (ปานกลาง)	6
6.8 ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความ รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	75 (18.75)	199 (49.75)	63 (15.75)	42 (10.50)	21 (5.25)	3.66 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.22</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึง โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.57)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ความพร้อมของห้องพักสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่ม ผ้าขนหนู และเครื่องดื่มน้ำให้บริการพร้อม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.20) การจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.03) การทำความสะอาดห้องพักของแม่บ้านเมื่อแขกออกจากห้อง มีความสะอาด เป็นระเบียบ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.90) ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องพัก (Check-in) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 2.77) และการให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-Service) เช่น บริการรับสั่ง-ส่งอาหาร/เครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.68)

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7.1 ป้ายชื่อโรงแรมเรือนระมิงค์ ที่มองเห็นได้ชัดเจน	11 (2.75)	6 (1.50)	74 (18.50)	279 (69.75)	30 (7.50)	2.22 (น้อย)	10
7.2 ความสะอาดของบริเวณ อาคารสถานที่โดยรวม ของ โรงแรมเรือนระมิงค์	83 (20.75)	193 (48.25)	46 (11.50)	41 (10.25)	37 (9.25)	3.61 (มาก)	4
7.3 บรรยากาศและความ สวยงามของสถานที่ โดยรวม ของโรงแรมเรือน ระมิงค์	72 (18.00)	164 (41.00)	122 (30.50)	35 (8.75)	7 (1.75)	3.65 (มาก)	3
7.4 อุณหภูมิที่เหมาะสมและ การถ่ายเทอากาศที่ดีภายใน โรงแรมเรือนระมิงค์	28 (7.00)	43 (10.75)	220 (55.00)	75 (18.75)	34 (8.50)	2.89 (ปานกลาง)	8
7.5 ลักษณะการตกแต่งบริเวณ รับรอง (Lobby) ที่คูดี มี รสนิยม	63 (15.75)	154 (38.50)	116 (29.00)	38 (9.50)	29 (7.25)	3.46 (ปานกลาง)	5
7.6 ความสะอาดของห้องน้ำที่ จัดไว้ให้บริการในบริเวณ รับรอง (Lobby)	34 (8.50)	55 (13.75)	238 (59.50)	42 (10.50)	31 (7.75)	3.05 (ปานกลาง)	7
7.7 เครื่องแบบของพนักงานที่ เรียบร้อย คูดี	148 (37.00)	213 (53.25)	39 (9.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27 (มาก)	1

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7.8 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	21 (5.25)	31 (7.75)	192 (48.00)	112 (28.00)	44 (11.00)	2.68 (ปานกลาง)	9
7.9 โลโก้ (Logo) ของโรงแรม เรือนระมิงค์ มีความสวยงาม	86 (21.50)	204 (51.00)	50 (12.50)	40 (10.00)	20 (5.00)	3.74 (มาก)	2
7.10 การมีบริการรับส่งของ โรงแรมเรือนระมิงค์ ฟรี เช่น รับส่งจากสนามบิน สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง (อาเขต) เป็นต้น	62 (15.50)	148 (37.00)	119 (29.75)	38 (9.50)	33 (8.25)	3.42 (ปานกลาง)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.30</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย คุณี (ค่าเฉลี่ย 4.27) โลโก้ (Logo) ของโรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.74) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่

โดยรวม ของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม  
ของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

สำหรับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มี  
ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะการตกแต่งบริเวณรับรอง (Lobby) ที่คูดี มีรสนิยม (ค่าเฉลี่ย  
3.46) การมีบริการรถรับส่งของโรงแรมเรือนระมิงค์ ฟรี เช่น รับส่งจากสนามบิน สถานีรถไฟ  
สถานีขนส่ง(อาเขต) เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.42) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการในบริเวณ  
รับรอง (Lobby) (ค่าเฉลี่ย 3.05) อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในโรงแรมเรือนระ  
มิงค์ (ค่าเฉลี่ย 2.89) การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความ  
ปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.68)

สำหรับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มี  
ค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ ป้ายชื่อโรงแรมเรือนระมิงค์ ที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.22)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.55	มาก	3
ปัจจัยด้านราคา	3.36	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านสถานที่	3.78	มาก	1
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.73	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.57	มาก	2
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.22	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.30	ปานกลาง	5

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสม  
การตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการให้บริการของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วน  
ประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรมเรือนระมิงค์ ไม่มีชื่อเสียง ไม่เป็นที่รู้จัก	26	6.5
ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่ขาดความสวยงาม ขาดรสนิยม	29	7.3
บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ค่อนข้างช้า	81	20.3
โรงแรมเรือนระมิงค์ มีเคเบิลทีวี ให้รับชมน้อยช่องเกินไป	75	18.8
ห้องพักไม่สะอาด	25	6.3
ราคาที่พักที่ไม่เหมาะสม/แพงเกินไป	38	9.5
ราคาที่พักที่ไม่คงที่ในแต่ละฤดูกาล	16	4.0
ไม่มีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก	11	2.8
ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ ไม่สะดวกในการเดินทางมาพัก	9	2.3
โรงแรมเรือนระมิงค์ ไกลจากแหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	14	3.5
โรงแรมเรือนระมิงค์ ที่จอดรถไม่เพียงพอ	10	2.5
เว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของโรงแรมเรือนระมิงค์ ไม่ เพียงพอ	27	6.8
โฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตี้ไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น ไม่เพียงพอ	17	4.3
ประชาสัมพันธ์โรงแรมเรือนระมิงค์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ไม่เพียงพอ	29	7.3

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการให้บริการของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วน  
 ประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีบัตรสมาชิก เพื่อสะสมแต้มจำนวนคืนที่พัก เพื่อแลกใช้สิทธิในการพักฟรี ไม่เพียงพอ	8	2.0
พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	64	16.0
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม	19	4.8
พนักงานไม่สามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้	8	2.0
พนักงานไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว	55	13.8
การจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ เป็นไปอย่างล่าช้า มีความยุ่งยาก	46	11.5
ความไม่พร้อมของห้องพักในการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ยังไม่ได้ปูอย่างเรียบร้อย ไม่มีหมอน ผ้าห่ม ผ้าขนหนู และเครื่องดื่มให้บริการพร้อม เป็นต้น	18	4.5
การให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-Service) เช่น บริการรับสั่ง-ส่งอาหาร/เครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความล่าช้าหรือผิดพลาด	16	4.0
การทำความสะดวกของห้องพักของแม่บ้านเมื่อแขกออกจากห้อง ไม่สะดวก ไม่เป็นระเบียบ หรือมีความล่าช้า	14	3.5
ป้ายชื่อ โรงแรมเรือนระมิงค์ ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	10	2.5
บรรยากาศของสถานที่โดยรวมที่ไม่น่าเข้าพัก ของโรงแรมเรือนระมิงค์ ขาดความสวยงาม	19	4.8
ลักษณะการตกแต่งบริเวณรับรอง (Lobby) ที่ไม่สวยงาม ขาดรสนิยม	9	2.3

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการให้บริการของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วน  
 ประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ ระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น ไม่เพียงพอ หรือน้อยเกินไป	29	7.3
อื่นๆ	8	2.0
ไม่พบปัญหา	191	47.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ที่จอดรถแคบมากรถตู้ที่มาส่งจอดไม่สะดวก (3 ราย) สระว่ายน้ำอยู่ไกลจาก  
 โรงแรม (2 ราย) อาหารของโรงแรมไม่อร่อย (1 ราย) เครื่องทำน้ำอุ่นทำความร้อนช้ามาก (1 ราย)  
 และไม่ระบุเหตุผล (1 ราย)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ บริการอินเทอร์เน็ต  
 แบบไร้สาย ค่อนข้างช้า (ร้อยละ 20.3) รองลงมาคือ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีเคเบิลทีวี ให้รับชมน้อย  
 ช่างเกินไป (ร้อยละ 18.8) พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ (ร้อยละ 16.0) พนักงานไม่  
 สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว (ร้อยละ 13.8) และการจองห้องพักผ่านทาง  
 เว็บไซต์ เป็นไปอย่างล่าช้า มีความยุ่งยาก (ร้อยละ 11.5) ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรมีที่สำหรับจอดรถให้เพียงพอ (15 ราย)
- การจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ควรสะดวก และรวดเร็วกว่านี้ (10 ราย)
- ควรปรับปรุงระบบเครื่องทำน้ำอุ่น และเครื่องปรับอากาศใหม่ (8 ราย)
- ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง (8 ราย)
- อยากให้มีการรับประกันความปลอดภัยของผู้พักด้วยเนื่องจากอยู่ใกล้แหล่งบันเทิงเป็นจำนวนมาก (7 ราย)
- ควรอนุญาตให้พักได้หลายคนต่อห้อง โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม เพราะอย่างไรก็นอนรวมกันห้องเดียว (6 ราย)
- ควรมีการตกแต่งห้องพักให้สวยงามน่าอยู่ (5 ราย)
- พนักงานให้บริการบางคนมีปัญหาในการสื่อสาร (4 ราย)
- ที่จอดรถไม่เป็นระเบียบ (3 ราย)
- ควรมีอินเทอร์เน็ตในห้องพัก ในระบบ LAN ด้วย (2 ราย)
- ควรมีการตรวจสอบคุณภาพของห้องพัก พร้อมอุปกรณ์ในห้องอย่างสม่ำเสมอไม่ควรให้ลูกค้าไปพบก่อน (2 ราย)
- ควรปรับปรุงสัญญาณโทรทัศน์ในห้องพักด้วย (2 ราย)
- ล็อบบี้มีดีเกินไป และจำนวนที่นั่งรอน้อย (1 ราย)
- มีปัญหาในการติดต่อผ่านเว็บไซต์ของโรงแรม ได้แก่ มีการใช้ขนาดตัวอักษรและสีที่สามารถมองเห็นได้ยาก มีข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมน้อยมาก (1 ราย)
- มีปัญหาในการติดต่อสอบถามทางอีเมลใช้เวลารอคอยการตอบรับนาน (1 ราย)
- ราคาห้องพักในช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ หรือ วันหยุดเทศกาล มีราคาสูงกว่าราคาในวันปกติ ซึ่งทางโรงแรมควรมีการกำหนดราคาที่ตั้งอยู่บนมาตรฐานเดียวกัน (1 ราย)
- รอรถรับส่งจากโรงแรมไปสนามบินนาน (1 ราย)
- โรงแรมควรมีส่วนลด หรือจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ ในราคาพิเศษสำหรับผู้ที่พักห้องพักขนาดใหญ่หรือกลุ่มครอบครัว (1 ราย)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ  
โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ ภูมิลำเนา และแบบห้องพักที่เลือก

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรม  
เรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 238	หญิง N = 162
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ โรงแรมเรือนระมิงค์	4.52 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
1.2 ขนาดของห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะสมพอดี	4.53 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
1.3 จำนวนห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ มีให้บริการอย่างเพียงพอ	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)
1.4 ความสะอาดของห้องพัก	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)
1.5 ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงาม มีรสนิยม	3.34 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
1.6 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 238	หญิง N = 162
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีเคเบิลทีวีเพื่อการรับชม	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
1.8 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายที่รวดเร็วให้บริการ	2.89 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
1.9 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีสระว่ายน้ำที่ทันสมัยต่อการให้บริการ	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)
1.10 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ที่ทันสมัยต่อการให้บริการ	2.73 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
1.11 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการเสริมเพื่อการดูแลสุขภาพ เช่น การนวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า สปา เป็นต้น ที่มีคุณภาพดีไว้ให้บริการ	3.30 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
1.12 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีห้องอาหาร เพื่อให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่หลากหลายต่อการให้บริการ	3.02 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
1.13 โรงแรมเรือนระมิงค์ ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น การจัดไกด์นำเที่ยว หรือการจัดรถเช่า/คนขับเพื่อการเดินทาง เป็นต้น	3.24 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
1.14 ความทันสมัยของอุปกรณ์ภายในห้องพัก เช่น ทีวีจอแบน เครื่องเล่น DVD เป็นต้น	3.20 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 238	หญิง N = 162
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.15 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการซักอบรีดไว้ให้บริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
1.16 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)
1.17 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีผลไม้สด ชา กาแฟ ในห้องพัก	3.63 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.53) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย N = 238	หญิง N = 162
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ราคาที่พักมีความเหมาะสม	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)
2.2 ราคาที่พักสามารถต่อรองได้ เช่นในกรณีที่พักหลายห้องหรือหลายคืน	2.70 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
2.3 ราคาที่พักมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
2.4 การมีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)
2.5 ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)
2.6 ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมเรือนระมิงค์	2.97 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
2.7 ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ของโรงแรมเรือนระมิงค์	3.15 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
2.8 สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้	3.47 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ราคาที่พักมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.96) ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ การมีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ราคาที่พักมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.99) ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย N = 238	หญิง N = 162
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก	4.67 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
3.2 โรงแรมเรือนระมิงค์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)
3.3 โรงแรมเรือนระมิงค์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ	4.50 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
3.4 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว	2.99 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
3.5 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	2.29 (น้อย)	2.21 (น้อย)
3.6 สถานที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ มีความปลอดภัย	2.78 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
3.7 มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.55 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของโรงแรมเรือนระ มิงค์ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)
3.9 การออกบูธในงานนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่างๆ	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.55) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ ใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.64) โรงแรมเรือนระมิงค์ ใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และ มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย N = 238	หญิง N = 162
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น	3.24 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
4.2 การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ชิตตี้ไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น	3.05 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
4.3 การโฆษณาตามสื่อวิทยุ เช่น BUG 89.5 FM เป็นต้น	2.02 (น้อย)	1.98 (น้อย)
4.4 การประชาสัมพันธ์โรงแรมเรือนระมิงค์ ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	2.15 (น้อย)	2.23 (น้อย)
4.5 การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก	3.09 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
4.6 การมีบัตรสมาชิก เพื่อสะสมแต้มจำนวนคืนที่พัก เพื่อแลกใช้สิทธิในการพักรฟรี	2.79 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.72 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.24) การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ชิตตี้ไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.39) การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.11) และ การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ชิตตี้ไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย N = 238	หญิง N = 162
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.34 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.44 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)
5.4 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	2.84 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในห้องที่ได้เป็นอย่างดี	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)
5.6 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)
5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)
5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น ทักท้วงทันทีเมื่อลูกค้าลืมของ หรือชำระเงินเกิน เป็นต้น	2.79 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
5.9 พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	3.21 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย N = 238	หญิง N = 162
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 การจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	3.09 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
6.2 การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมเรือนระมิงค์	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)
6.3 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องพัก (Check-in) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	2.70 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
6.4 การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)
6.5 ความพร้อมของห้องพักสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่ม ผ้าขนหนู และเครื่องดื่มน้ำให้บริการพร้อม เป็นต้น	3.21 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
6.6 การให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-Service) เช่น บริการรับสั่ง-ส่งอาหาร/เครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง	2.60 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
6.7 การทำความสะอาดห้องพักของแม่บ้านเมื่อแขกออกจากห้อง มีความสะอาด เป็นระเบียบ และรวดเร็ว	2.96 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
6.8 ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	3.78 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.23</b> (ปานกลาง)	<b>3.20</b> (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การพักทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึง โรงแรมเรอเนรมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การพักทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึง โรงแรมเรอเนรมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 238	หญิง N = 162
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อโรงแรมเรือนระมิงค์ ที่มองเห็นได้ชัดเจน	2.30 (น้อย)	2.10 (น้อย)
7.2 ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของโรงแรมเรือนระมิงค์	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของโรงแรมเรือนระมิงค์	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)
7.4 อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในโรงแรมเรือนระมิงค์	2.87 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
7.5 ลักษณะการตกแต่งบริเวณรับรอง (Lobby) ที่ดูดี มีรสนิยม	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
7.6 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการในบริเวณรับรอง (Lobby)	3.05 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
7.7 เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย ดูดี	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)
7.8 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	2.67 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 238	หญิง N = 162
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.9 โลโก้ (Logo) ของ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสวยงาม	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)
7.10 การมีบริการรถรับส่งของ โรงแรมเรือนระมิงค์ ฟรี เช่น รับส่งจากสนามบิน สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง(อาเขต) เป็น ต้น	3.35 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย ดูดี (ค่าเฉลี่ย 4.28) โลโก้ (Logo) ของ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.73) และบรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของ โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย ดูดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) โลโก้ (Logo) ของ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ความสะอาดของบริเวณ อาคารสถานที่โดยรวม ของ โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.54	มาก	3.56	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.35	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสถานที่	3.78	มาก	3.78	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.72	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.57	มาก	3.56	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.23	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.29	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57)ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29)ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) เท่ากัน ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) ตามลำดับ

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรม เรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ภูมิลำเนา			
	อเมริกา	ยุโรป	เอเชีย	ออสเตรเลีย
	N = 80	N = 160	N = 100	N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ โรงแรม เรือนระมิงค์	4.41 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
1.2 ขนาดของห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี	4.55 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
1.3 จำนวนห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ มี ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)
1.4 ความสะอาดของห้องพัก	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)
1.5 ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความ สวยงาม มีรสนิยม	3.43 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
1.6 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
1.7 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีเคเบิลทีวีเพื่อการ รับชม	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามภูมิภาค (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ภูมิภาค			
	อเมริกา N = 80	ยุโรป N = 160	เอเชีย N = 100	ออสเตรเลีย N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.8 โรงแรมเรือระมิงค์ มีบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายที่รวดเร็วให้บริการ	2.79 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
1.9 โรงแรมเรือระมิงค์ มีสระว่ายน้ำที่ทันสมัยต่อการให้บริการ	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)
1.10 โรงแรมเรือระมิงค์ มีฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ที่ทันสมัยต่อการให้บริการ	2.54 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
1.11 โรงแรมเรือระมิงค์ มีบริการเสริมเพื่อการดูแลสุขภาพ เช่น การนวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า สปา เป็นต้น ที่มีคุณภาพดีไว้ให้บริการ	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
1.12 โรงแรมเรือระมิงค์ มีห้องอาหาร เพื่อให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่หลากหลายต่อการให้บริการ	3.04 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
1.13 โรงแรมเรือระมิงค์ ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น การจัดไกด์นำเที่ยว หรือการจัดรถเช่า/คนขับเพื่อการเดินทาง เป็นต้น	3.01 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามภูมิลำเนา (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ภูมิลำเนา			
	อเมริกา N = 80	ยุโรป N = 160	เอเชีย N = 100	ออสเตรเลีย N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.14 ความทันสมัยของอุปกรณ์ภายในห้องพัก เช่น ทีวี่จอแบน เครื่องเล่น DVD เป็นต้น	3.13 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
1.15 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการซักอบรีดไว้ให้บริการ	3.46 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
1.16 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)
1.17 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีผลไม้สด ชา กาแฟ ในห้องพัก	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.51</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.56</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.58</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.50</b> <b>(มาก)</b>

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป อเมริกามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.55) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ยุโรปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ขนาดของห้องพักที่โรงแรม เรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป เอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขนาดของห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.60) ชื่อเสียง ความเป็นที่ รู้จักของ โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ออสเตรเลียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขนาดของห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.53) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านราคา	ภูมิภาค			
	อเมริกา N = 80	ยุโรป N = 160	เอเชีย N = 100	ออสเตรเลีย N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ราคาที่พักมีความเหมาะสม	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)	4.12 (มาก)	3.87 (มาก)
2.2 ราคาที่พักสามารถต่อรองได้ เช่นในกรณี ที่พักหลายห้อง หรือหลายคืน	2.81 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
2.3 ราคาที่พักมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล	3.04 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
2.4 การมีห้องพักในหลายระดับราคาให้ เลือก	3.84 (มาก)	3.59 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
2.5 ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วย บัตรเครดิต	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)
2.6 ความเหมาะสมของราคาอาหารและ เครื่องดื่ม ของโรงแรมเรือนระมิงค์	3.13 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
2.7 ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ของโรงแรมเรือนระมิงค์	3.44 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
2.8 สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิล เงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัท ได้	3.94 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป อเมริกา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ราคาที่พักมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10) สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ การมีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ยุโรป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ราคาที่พักมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.86) ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ การมีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป เอเชีย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ราคาที่พักมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ออสเตรเลีย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ราคาที่พักมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.87) ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ การมีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านสถานที่	ภูมิภาค			
	อเมริกา N = 80	ยุโรป N = 160	เอเชีย N = 100	ออสเตรเลีย N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของโรงแรมเรือระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก	4.54 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
3.2 โรงแรมเรือระมิงค์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)
3.3 โรงแรมเรือระมิงค์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ	4.65 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)
3.4 โรงแรมเรือระมิงค์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว	3.06 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
3.5 โรงแรมเรือระมิงค์ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	2.33 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.25 (น้อย)
3.6 สถานที่ตั้งของโรงแรมเรือระมิงค์ มีความปลอดภัย	2.94 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
3.7 มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.46 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของโรงแรมเรือระมิงค์ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามภูมิภาค (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	ภูมิภาค			
	อเมริกา	ยุโรป	เอเชีย	ออสเตรเลีย
	N = 80	N = 160	N = 100	N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.9 การออกบูชในงานนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่างๆ	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป อเมริกา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ โรงแรมเรือนระมิงค์ โกสล์แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ที่ตั้งของ โรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ยุโรป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของ โรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.69) โรงแรมเรือนระมิงค์ โกสล์แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และ มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป เอเชีย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของ โรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.73) มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ โกสล์แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ออสเตรเลียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.52) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ ใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ภูมิลำเนา			
	อเมริกา N = 80	ยุโรป N = 160	เอเชีย N = 100	ออสเตรเลีย N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น	3.20 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
4.2 การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น	3.25 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
4.3 การโฆษณาตามสื่อวิทยุ เช่น BUG 89.5 FM เป็นต้น	2.09 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.02 (น้อย)
4.4 การประชาสัมพันธ์โรงแรมเรื่อนระมิงค์ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	2.23 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.08 (น้อย)
4.5 การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำหรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก	3.06 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
4.6 การมีบัตรสมาชิก เพื่อสะสมแต้มจำนวนคืนที่พัก เพื่อแลกใช้สิทธิในการพักฟรี	2.65 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.75 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป อเมริกา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การ โฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไทม์ เชียงใหม่ CHIANGAMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ โรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.20) และ การลดราคาห้องพัก สำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ยุโรป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ โรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.33) การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.18) และ การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไทม์ เชียงใหม่ CHIANGAMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป เอเชีย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ โรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.50) การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไทม์ เชียงใหม่ CHIANGAMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.06) และ การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ออสเตรเลีย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ โรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.17) การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.13) และ การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไทม์ เชียงใหม่ CHIANGAMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านบุคลากร	ภูมิภาค			
	อเมริกา N = 80	ยุโรป N = 160	เอเชีย N = 100	ออสเตรเลีย N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.16 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.33 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
5.4 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	2.84 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี	4.11 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)
5.6 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.19 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.32 (มาก)
5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)
5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น ทักท้วงทันทีเมื่อลูกค้าลืมของ หรือชำระเงินเกิน เป็นต้น	2.89 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิลำเนา (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ภูมิลำเนา			
	อเมริกา N = 80	ยุโรป N = 160	เอเชีย N = 100	ออสเตรเลีย N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.9 พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	3.15 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป อเมริกามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ยุโรปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป เอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ออสเตรเลียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ภูมิภาค			
	อเมริกา N = 80	ยุโรป N = 160	เอเชีย N = 100	ออสเตรเลีย N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 การจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	2.85 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
6.2 การพักท่ายและต้อนรับลูกค้าเมื่อ เดินทางมาถึงโรงแรมเรือนระมิงค์	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)
6.3 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องพัก (Check-in) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	2.81 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
6.4 การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่ มีความถูกต้อง	3.43 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
6.5 ความพร้อมของห้องพักสำหรับการ ให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่ม ผ้าขนหนู และเครื่องดื่ม ให้บริการพร้อม เป็นต้น	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
6.6 การให้บริการรูมเซอร์วิส (Room- Service) เช่น บริการรับสั่ง-ส่งอาหาร/ เครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความรวดเร็วและ ถูกต้อง	2.60 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
6.7 การทำความสะอาดห้องพักของแม่บ้าน เมื่อแขกออกจากห้อง มีความสะอาด เป็นระเบียบ และรวดเร็ว	2.98 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามภูมิลำเนา (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ภูมิลำเนา			
	อเมริกา	ยุโรป	เอเชีย	ออสเตรเลีย
	N = 80	N = 160	N = 100	N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.8 ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป อเมริกามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ยุโรปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป เอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และ การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ออสเตรเลียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมเรอเนรมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ การจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ภูมิภาค			
	อเมริกา N = 80	ยุโรป N = 160	เอเชีย N = 100	ออสเตรเลีย N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อโรงแรมเรือนระมิงค์ ที่มองเห็นได้ชัดเจน	2.21 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.28 (น้อย)
7.2 ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของโรงแรมเรือนระมิงค์	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของโรงแรมเรือนระมิงค์	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)
7.4 อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในโรงแรมเรือนระมิงค์	2.99 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
7.5 ลักษณะการตกแต่งบริเวณรับรอง (Lobby) ที่ดูดี มีรสนิยม	3.39 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
7.6 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการในบริเวณรับรอง (Lobby)	3.16 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
7.7 เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย ดูดี	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)	4.39 (มาก)	4.20 (มาก)
7.8 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	2.48 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิภาค (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ภูมิภาค			
	อเมริกา N = 80	ยุโรป N = 160	เอเชีย N = 100	ออสเตรเลีย N = 60
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.9 โลโก้ (Logo) ของโรงแรมเรือระมิงค์ มีความสวยงาม	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.95 (มาก)
7.10 การมีบริการรถรับส่งของโรงแรมเรือระมิงค์ ฟรี เช่น รับส่งจากสนามบิน สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง(อาเขต) เป็นต้น	3.38 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.28</b> (ปานกลาง)	<b>3.29</b> (ปานกลาง)	<b>3.30</b> (ปานกลาง)	<b>3.35</b> (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป อเมริกามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย ดูดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) โลโก้ (Logo) ของโรงแรมเรือระมิงค์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของโรงแรมเรือระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ยุโรปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย ดูดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) โลโก้ (Logo) ของโรงแรมเรือระมิงค์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของโรงแรมเรือระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป เอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย คูตี (ค่าเฉลี่ย 4.39) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของ โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ โลโก้ (Logo) ของ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีป ออสเตรเลียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัย ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย คูตี (ค่าเฉลี่ย 4.20) โลโก้ (Logo) ของ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ การมี บริการรถรับส่งของ โรงแรมเรือนระมิงค์ ฟรี เช่น รับส่งจากสนามบิน สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง(อา เขต) เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรอเนอรั่มงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ภูมิลำเนา							
	อเมริกา		ยุโรป		เอเชีย		ออสเตรเลีย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.51	มาก	3.56	มาก	3.58	มาก	3.50	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.50	มาก	3.32	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสถานที่	3.81	มาก	3.78	มาก	3.77	มาก	3.77	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.75	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.56	มาก	3.60	มาก	3.53	มาก	3.55	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.20	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.28	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรอเนอรั่มงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอเมริกาสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรปสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.76) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปออสเตรเลียสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.63) ตามลำดับ

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรม เรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ โรงแรม เรือนระมิงค์	4.57 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
1.2 ขนาดของห้องพักที่โรงแรม เรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี	4.51 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
1.3 จำนวนห้องพักที่โรงแรม เรือนระมิงค์ มี ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
1.4 ความสะอาดของห้องพัก	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)
1.5 ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีความ สวยงาม มีรสนิยม	3.45 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
1.6 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่ โรงแรม เรือนระมิงค์ มีความครบครัน เช่น ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
1.7 โรงแรม เรือนระมิงค์ มีเคเบิลทีวีเพื่อการ รับชม	3.24 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.8 โรงแรมเรือระมิงค์ มีบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายที่รวดเร็วให้บริการ	2.79 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
1.9 โรงแรมเรือระมิงค์ มีสระว่ายน้ำที่ทันสมัยต่อการให้บริการ	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	4.07 (มาก)
1.10 โรงแรมเรือระมิงค์ มีฟิตเนส หรือบริเวณเพื่อการออกกำลังกาย ที่ทันสมัยต่อการให้บริการ	2.71 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
1.11 โรงแรมเรือระมิงค์ มีบริการเสริมเพื่อการดูแลสุขภาพ เช่น การนวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า สปา เป็นต้น ที่มีคุณภาพดีไว้ให้บริการ	3.31 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
1.12 โรงแรมเรือระมิงค์ มีห้องอาหาร เพื่อให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลายต่อการให้บริการ	3.11 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
1.13 โรงแรมเรือระมิงค์ ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น การจัดไกด์นำเที่ยว หรือการจัดรถเช่า/คนขับเพื่อการเดินทาง เป็นต้น	3.23 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.14 ความทันสมัยของอุปกรณ์ภายในห้องพัก เช่น ทีวีจอแบน เครื่องเล่น DVD เป็นต้น	3.19 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
1.15 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการซักอบรีดไว้ให้บริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	4.07 (มาก)
1.16 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)	4.27 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
1.17 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีผลไม้สด ซากาแฟ ในห้องพัก	3.50 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.54 (มาก)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>	<b>3.48 (ปานกลาง)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Superior room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ขนาดของห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Deluxe room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.60) ชื่อเสียง

ความเป็นที่รู้จักของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Junior suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขนาดของห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.64) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Royal suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.80) โรงแรมเรือนระมิงค์ มีบริการอาหารเช้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ ขนาดของห้องพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ พอเหมาะพอดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก

ปัจจัยด้านราคา	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ราคาที่พักรมีความเหมาะสม	4.07 (มาก)	3.89 (มาก)	3.64 (มาก)	3.93 (มาก)
2.2 ราคาที่พักรสามารถต่อรองได้ เช่นในกรณี ที่พักรหลายห้อง หรือหลายคืน	2.77 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
2.3 ราคาที่พักรมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล	3.14 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
2.4 การมีห้องพักในหลายระดับราคาให้ เลือก	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
2.5 ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วย บัตรเครดิต	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)
2.6 ความเหมาะสมของราคาอาหารและ เครื่องดื่ม ของโรงแรมเรือนระมิงค์	2.97 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
2.7 ความเหมาะสมของราคาบริการเสริม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ของ โรงแรมเรือนระมิงค์	3.26 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
2.8 สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิล เงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัท ได้	3.64 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Superior room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ราคาที่พักรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสด เพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Deluxe room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ราคาที่พักรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.89) การมีห้องพักในหลายระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Junior suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.73) ราคาที่พักรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ ราคาที่พักรมีความคงที่ในทุกช่วงฤดูกาล (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Royal suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถขอเอกสารทางการเงิน เช่น บิลเงินสดเพื่อนำไปเบิกค่าใช้จ่ายกับบริษัทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ราคาที่พักรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ ความสามารถในการชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก

ปัจจัยด้านสถานที่	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก	4.72 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)
3.2 โรงแรมเรือนระมิงค์ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)	4.27 (มาก)
3.3 โรงแรมเรือนระมิงค์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ	4.49 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)
3.4 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว	2.84 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
3.5 โรงแรมเรือนระมิงค์ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	2.18 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.33 (น้อย)
3.6 สถานที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ มีความปลอดภัย	2.85 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
3.7 มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.53 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
3.8 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของโรงแรมเรือนระมิงค์ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.13 (มาก)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.9 การออกบูธในงานนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่างๆ	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Superior room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.72) มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Deluxe room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โรงแรมเรือนระมิงค์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.57) และ มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Junior suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.91) ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.77) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Royal suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีบริการจองห้องพักได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.60) ที่ตั้งของโรงแรมเรือนระมิงค์ สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ โรงแรมเรือนระมิงค์ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
4.2 การโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไลฟ์ เชียงใหม่ CHIANGMAI MAG เป็นต้น	3.05 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
4.3 การโฆษณาตามสื่อวิทยุ เช่น BUG 89.5 FM เป็นต้น	2.05 (น้อย)	1.99 (น้อย)	1.91 (น้อย)	1.60 (น้อย)
4.4 การประชาสัมพันธ์โรงแรมเรื่อนระมิงค์ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	2.13 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.47 (น้อย)
4.5 การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำหรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก	3.10 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
4.6 การมีบัตรสมาชิก เพื่อสะสมแต้มจำนวนคืนที่พัก เพื่อแลกใช้สิทธิในการพักฟรี	2.70 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.72 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Superior room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.30) การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.10) และ การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไพล์ เชียงใหม่ CHIANGAMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Deluxe room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.30) การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไพล์ เชียงใหม่ CHIANGAMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Junior suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.70) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.14) และ การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไพล์ เชียงใหม่ CHIANGAMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Royal suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ราคาห้องพัก รูปแบบห้องพัก แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.60) การลดราคาห้องพักสำหรับลูกค้าประจำ หรือสมาชิก ประมาณ ร้อยละ 10 - 20 ของราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.20) และ การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว เช่น นิตยสาร ซิตีไพล์ เชียงใหม่ CHIANGAMAI MAG เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก

ปัจจัยด้านบุคลากร	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.34 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.43 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)
5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
5.4 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	2.89 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นเป็นอย่างดี	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	4.01 (มาก)
5.6 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)
5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)	4.20 (มาก)
5.8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น ทักท้วงทันทีเมื่อลูกค้าลืมของ หรือชำระเงินเกิน เป็นต้น	2.80 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.9 พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	3.13 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Superior room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Deluxe room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Junior suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Royal suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ พนักงานสามารถแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 การจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	3.07 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
6.2 การพักท่ายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมเรือนระมิงค์	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)
6.3 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าห้องพัก (Check-in) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	2.81 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
6.4 การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	3.53 (มาก)
6.5 ความพร้อมของห้องพักสำหรับการให้บริการได้ทันที เช่น เตียงที่ปูเรียบร้อย จัดหมอน ผ้าห่ม ผ้าขนหนู และเครื่องดื่มให้บริการพร้อม เป็นต้น	3.25 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
6.6 การให้บริการรูมเซอร์วิส (Room-Service) เช่น บริการรับสั่ง-ส่งอาหาร/เครื่องดื่มถึงห้องพัก มีความรวดเร็วและถูกต้อง	2.66 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
6.7 การทำความสะอาดห้องพักของแม่บ้านเมื่อแขกออกจากห้อง มีความสะอาดเป็นระเบียบ และรวดเร็ว	2.82 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.8 ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Superior room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึง โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Deluxe room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึง โรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Junior suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมเรอเนรมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Royal suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการออกจากที่พัก (Check-out) ที่มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) การทักทายและต้อนรับลูกค้าเมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมเรอเนรมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ การคิดค่าห้องพัก และค่าบริการอื่นๆ ที่มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อโรงแรมเรือนระมิงค์ ที่มองเห็นได้ชัดเจน	2.22 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.73 (ปานกลาง)
7.2 ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของ โรงแรมเรือนระมิงค์	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.91 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของ โรงแรมเรือนระมิงค์	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
7.4 อุณหภูมิที่เหมาะสมและการถ่ายเทอากาศที่ดีภายใน โรงแรมเรือนระมิงค์	2.87 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
7.5 ลักษณะการตกแต่งบริเวณรับรอง (Lobby) ที่ดูดี มีรสนิยม	3.56 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
7.6 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการในบริเวณรับรอง (Lobby)	3.03 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)
7.7 เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย ดูดี	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.41 (มาก)	4.27 (มาก)
7.8 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	2.69 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	แบบห้องพักที่เลือก			
	Superior room N = 214	Deluxe room N = 149	Junior suite N = 22	Royal suite N = 15
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.9 โลโก้ (Logo) ของโรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสวยงาม	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	4.33 (มาก)
7.10 การมีบริการรถรับส่งของโรงแรมเรือนระมิงค์ ฟรี เช่น รับส่งจากสนามบิน สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง(อาเขต) เป็นต้น	3.51 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Superior room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย ดูดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) โลโก้ (Logo) ของโรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Deluxe room มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย ดูดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย

3.72) และ ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Junior suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย คูตี (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความสะอาดของบริเวณอาคารสถานที่โดยรวม ของโรงแรมเรือนระมิงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ โลโก้ (Logo) ของโรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Royal suite มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โลโก้ (Logo) ของโรงแรมเรือนระมิงค์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.33) เครื่องแบบของพนักงานที่เรียบร้อย คูตี (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ ลักษณะการตกแต่งบริเวณรับรอง (Lobby) ที่คูตี มีรสนิยม (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	แบบห้องพักที่เลือก							
	Superior room		Deluxe room		Junior suite		Royal suite	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.54	มาก	3.55	มาก	3.48	ปานกลาง	3.63	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.39	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสถานที่	3.77	มาก	3.80	มาก	3.80	มาก	3.70	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.72	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.57	มาก	3.57	มาก	3.55	มาก	3.59	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.21	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.32	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Superior room สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Deluxe room สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Junior suite สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.70) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องพักแบบ Royal suite สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.76) ตามลำดับ