



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 1

ตารางที่ ก 1 Total Variance Explained ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 1

## Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	26.454	55.113	55.113	26.136	54.451	54.451	18.396
2	2.431	5.065	60.178	2.087	4.347	58.798	16.914
3	1.721	3.585	63.763	1.401	2.919	61.717	14.956
4	1.403	2.922	66.685	1.044	2.174	63.892	9.676
5	1.112	2.317	69.002	.824	1.716	65.608	16.672
6	1.097	2.286	71.287	.771	1.607	67.214	17.173
7	.994	2.070	73.357				
8	.835	1.739	75.096				
9	.781	1.627	76.723				
10	.662	1.380	78.103				
11	.620	1.292	79.395				
12	.585	1.219	80.615				
13	.559	1.165	81.780				
14	.535	1.114	82.894				
15	.509	1.061	83.955				
16	.475	.990	84.945				
17	.424	.884	85.829				
18	.409	.853	86.682				
19	.391	.814	87.496				
20	.362	.754	88.250				
21	.354	.738	88.989				
22	.345	.719	89.708				
23	.334	.697	90.404				
24	.321	.668	91.072				
25	.305	.635	91.707				
26	.276	.574	92.281				
27	.271	.564	92.845				
28	.251	.522	93.367				
29	.240	.500	93.867				
30	.230	.480	94.347				
31	.225	.469	94.816				
32	.218	.454	95.270				
33	.208	.432	95.702				
34	.198	.413	96.115				
35	.185	.386	96.501				
36	.174	.362	96.863				
37	.171	.356	97.219				
38	.161	.336	97.555				
39	.148	.309	97.864				
40	.139	.289	98.153				

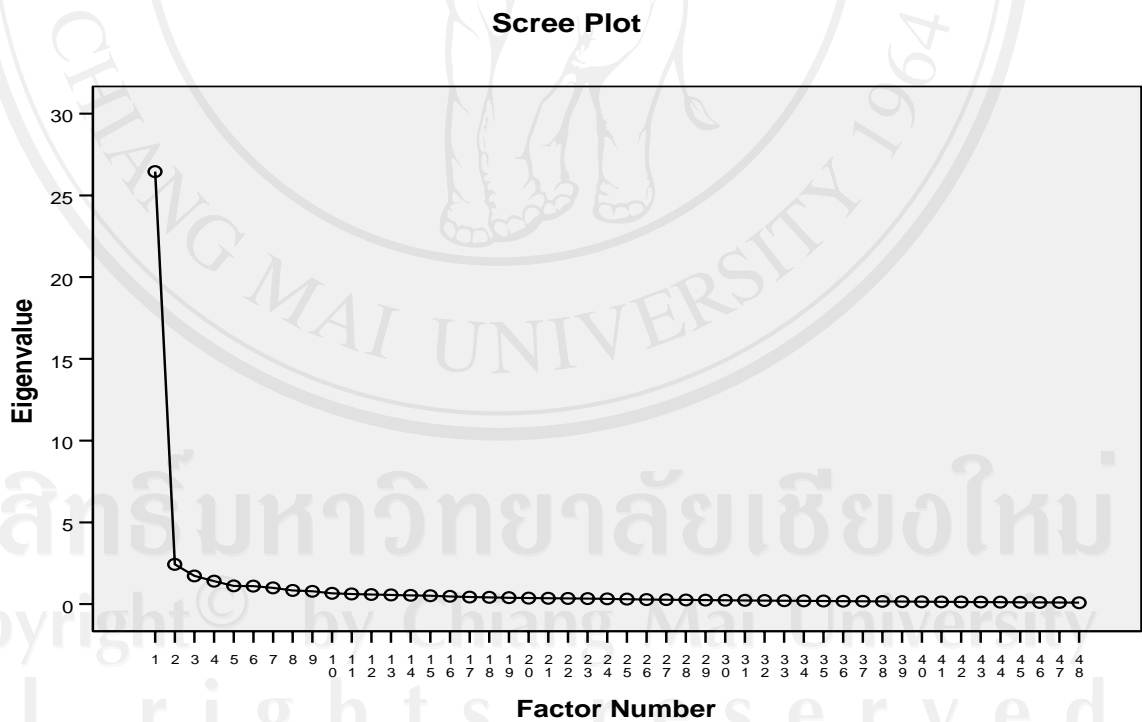
ตารางที่ ก 1 (ต่อ)

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
41	.134	.280	98.433				
42	.126	.263	98.697				
43	.125	.261	98.957				
44	.118	.246	99.204				
45	.108	.226	99.430				
46	.099	.206	99.635				
47	.091	.190	99.825				
48	.084	.175	100.000				

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

<sup>a</sup> When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

รูปที่ ก 1 Scree plot ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 1



ตารางที่ 2 Factor Correlation Matrix ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 1

**Factor Correlation Matrix**

Factor	1	2	3	4	5	6
1	1.000	.546	.522	-.369	.625	-.544
2	.546	1.000	.453	-.463	.519	-.612
3	.522	.453	1.000	-.349	.504	-.538
4	-.369	-.463	-.349	1.000	-.330	.468
5	.625	.519	.504	-.330	1.000	-.528
6	-.544	-.612	-.538	.468	-.528	1.000

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

ตารางที่ 3 Pattern Matrix และ Factor loading ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 1

**Pattern Matrix<sup>a</sup>**

	Factor					
	1	2	3	4	5	6
PE_A33	.778					
PE_A34	.683					
PE_A35	.677					
PE_A32	.672					
PE_A31	.659					
PE_E40	.459					
PE_A39	.434					
PE_RR30	.380				.363	
PE_A38	.371					
PE_A37	.329					
PE_T06		.846				
PE_T05		.840				
PE_T04		.784				
PE_T02		.700				
PE_T07		.664				
PE_T03		.660				
PE_T01		.583				
PE_E45			.752			
PE_E44			.737			
PE_E43			.706			
PE_E47			.623			
PE_E42			.615			
PE_E48			.499			
PE_E46	.327		.498			
PE_E41	.342		.357			
PE_A36						
PE_T11				-.644		
PE_T10				-.564		

ตารางที่ ก 3 (ต่อ)

	Factor					
	1	2	3	4	5	6
PE_T08				-.484		
PE_T09				-.453		
PE_RR24					.673	
PE_RR25					.667	
PE_RR23					.604	
PE_RR26					.564	
PE_RR27					.454	
PE_R21					.433	
PE_R22					.414	
PE_RR29					.367	
PE_RR28	.336				.354	
PE_R20						
PE_T15						-.716
PE_T13						-.651
PE_T14						-.573
PE_R16						-.573
PE_R17						-.552
PE_T12						-.485
PE_R18	.344					-.402
PE_R19						

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

<sup>a</sup> Rotation converged in 13 iterations.

\* ค่า factor loading ที่ต่ำกว่า 0.32 จะไม่แสดงในตาราง

## ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 2

ตารางที่ ก 4 Total Variance Explained ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 2

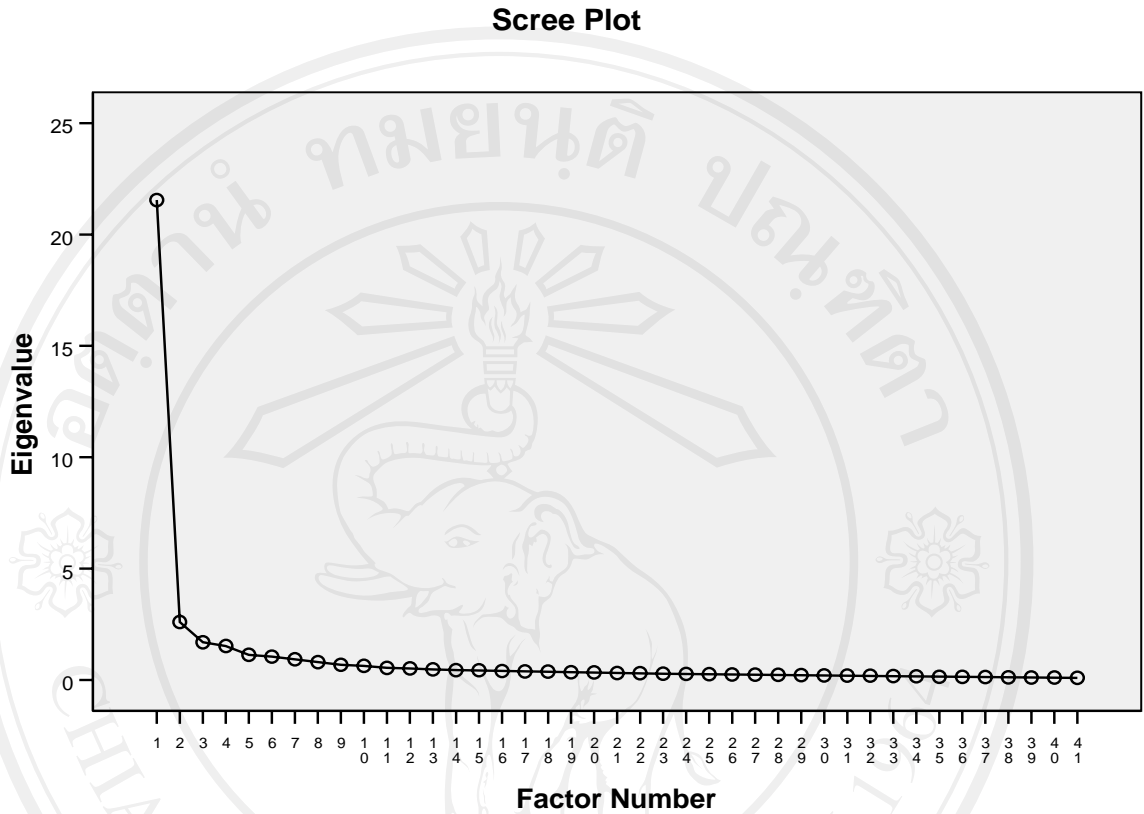
## Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	21.549	52.559	52.559	21.232	51.785	51.785	15.659
2	2.602	6.347	58.906	2.256	5.503	57.289	12.595
3	1.692	4.127	63.032	1.374	3.350	60.639	11.582
4	1.526	3.722	66.754	1.208	2.948	63.586	11.482
5	1.129	2.755	69.508	.830	2.025	65.612	9.900
6	1.049	2.558	72.067	.717	1.748	67.360	12.800
7	.925	2.257	74.324				
8	.804	1.960	76.284				
9	.683	1.667	77.950				
10	.632	1.542	79.492				
11	.542	1.323	80.815				
12	.520	1.267	82.083				
13	.474	1.157	83.239				
14	.444	1.082	84.322				
15	.438	1.069	85.390				
16	.400	.975	86.365				
17	.383	.935	87.300				
18	.376	.917	88.218				
19	.348	.850	89.067				
20	.337	.823	89.890				
21	.310	.757	90.647				
22	.303	.740	91.387				
23	.282	.687	92.074				
24	.274	.667	92.741				
25	.260	.634	93.375				
26	.247	.602	93.977				
27	.239	.582	94.559				
28	.231	.562	95.122				
29	.216	.528	95.649				
30	.206	.503	96.152				
31	.196	.479	96.631				
32	.193	.472	97.102				
33	.177	.432	97.534				
34	.164	.399	97.933				
35	.143	.350	98.283				
36	.138	.338	98.620				
37	.129	.316	98.936				
38	.119	.289	99.225				
39	.111	.270	99.495				
40	.109	.266	99.762				
41	.098	.238	100.000				

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

<sup>a</sup> When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

รูปที่ 2 Scree plot ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 2



ตารางที่ 5 Factor Correlation Matrix ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 2

**Factor Correlation Matrix**

Factor	1	2	3	4	5	6
1	1.000	.571	.490	.521	.522	-.523
2	.571	1.000	.482	.366	.322	-.490
3	.490	.482	1.000	.437	.357	-.537
4	.521	.366	.437	1.000	.398	-.497
5	.522	.322	.357	.398	1.000	-.424
6	-.523	-.490	-.537	-.497	-.424	1.000

Extraction Method: Principal Axis Factoring.  
 Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.



ตารางที่ ก 6 Pattern Matrix และ Factor loading ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 2

Pattern Matrix<sup>a</sup>

	Factor					
	1	2	3	4	5	6
PE_A34	.789					
PE_A33	.777					
PE_A35	.759					
PE_A31	.699					
PE_A32	.678					
PE_A39	.517					
PE_A38	.463					
PE_A37	.437					
PE_E40	.422					
PE_T05		.851				
PE_T04		.818				
PE_T06		.797				
PE_T02		.736				
PE_T03		.726				
PE_T07		.661				
PE_T01		.654				
PE_T11			.715			
PE_T10			.642			
PE_T08			.612			
PE_T09			.575			
PE_E44				.751		
PE_E43				.749		
PE_E45				.723		
PE_E42				.611		
PE_E47	.330			.552		
PE_E48				.471		
PE_RR26					.583	
PE_RR25					.558	
PE_RR24					.524	
PE_RR27					.492	
PE_RR23					.487	
PE_R21					.391	
PE_RR29					.361	
PE_R22						
PE_T15						-.638
PE_R16						-.603
PE_R17						-.550
PE_T13						-.544
PE_T14						-.530
PE_T12						-.411
PE_R18	.353					-.396

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

<sup>a</sup> Rotation converged in 18 iterations.

\* ค่า factor loading ที่ต่ำกว่า 0.32 จะไม่แสดงในตาราง

## ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 3

ตารางที่ ก 7 Total Variance Explained ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 3

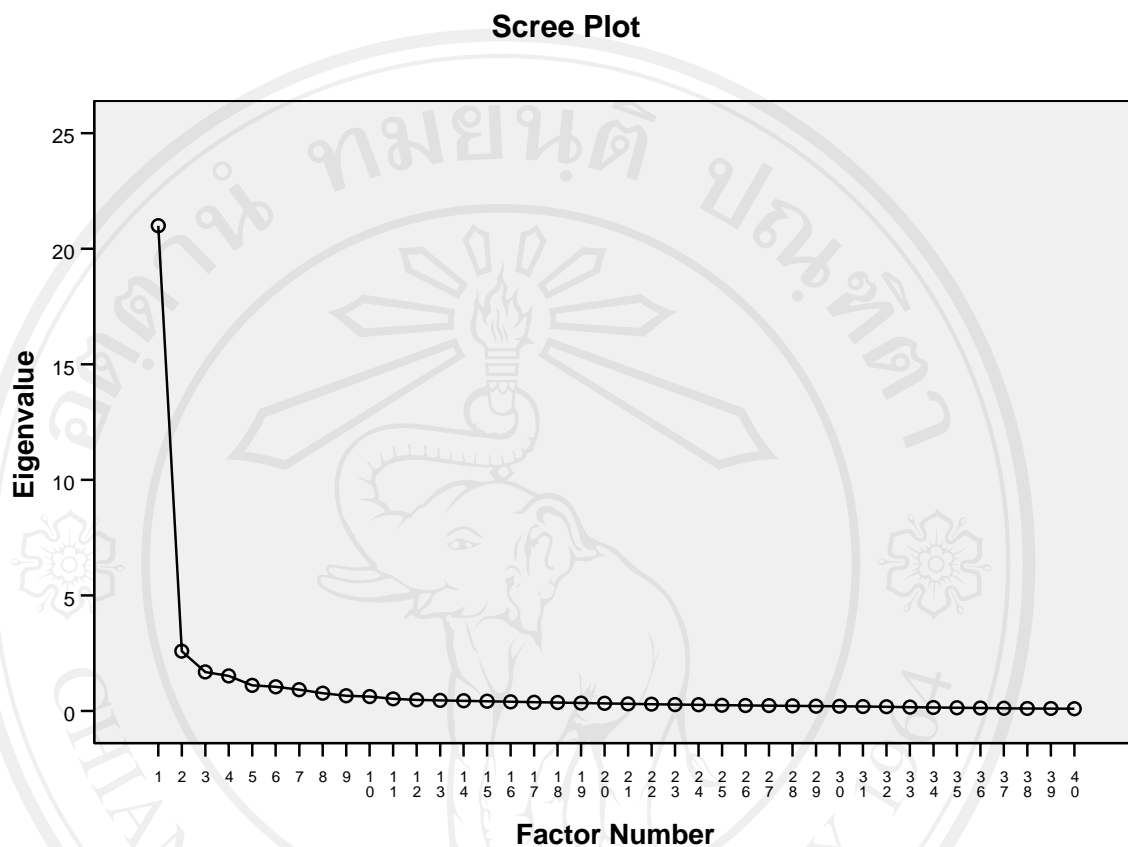
## Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	20.993	52.481	52.481	20.677	51.694	51.694	15.141
2	2.590	6.475	58.956	2.246	5.614	57.308	12.332
3	1.688	4.221	63.177	1.369	3.423	60.731	11.629
4	1.518	3.796	66.972	1.202	3.006	63.737	11.136
5	1.111	2.776	69.749	.814	2.035	65.772	8.734
6	1.047	2.618	72.367	.713	1.784	67.555	12.749
7	.923	2.307	74.674				
8	.768	1.920	76.594				
9	.660	1.650	78.243				
10	.623	1.558	79.801				
11	.527	1.317	81.118				
12	.483	1.207	82.325				
13	.459	1.148	83.474				
14	.446	1.114	84.587				
15	.427	1.069	85.656				
16	.396	.991	86.647				
17	.376	.941	87.588				
18	.366	.915	88.503				
19	.344	.860	89.363				
20	.333	.834	90.196				
21	.310	.775	90.971				
22	.296	.739	91.710				
23	.280	.699	92.409				
24	.271	.677	93.086				
25	.247	.618	93.704				
26	.240	.600	94.304				
27	.236	.590	94.894				
28	.222	.556	95.450				
29	.209	.523	95.973				
30	.204	.510	96.483				
31	.194	.485	96.969				
32	.183	.458	97.427				
33	.169	.423	97.850				
34	.152	.381	98.231				
35	.141	.351	98.582				
36	.130	.326	98.908				
37	.119	.298	99.206				
38	.111	.276	99.482				
39	.109	.273	99.755				
40	.098	.245	100.000				

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

<sup>a</sup> When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

รูปที่ 3 Scree plot ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 3



ตารางที่ 8 Factor Correlation Matrix ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 3

**Factor Correlation Matrix**

Factor	1	2	3	4	5	6
1	1.000	.566	.497	.515	.493	-.524
2	.566	1.000	.487	.362	.298	-.498
3	.497	.487	1.000	.444	.338	-.558
4	.515	.362	.444	1.000	.368	-.505
5	.493	.298	.338	.368	1.000	-.402
6	-.524	-.498	-.558	-.505	-.402	1.000

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

ตารางที่ ก 9 Pattern Matrix และ Factor loading ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 3

Pattern Matrix<sup>a</sup>

	Factor*					
	1	2	3	4	5	6
PE_A34	.784					
PE_A35	.750					
PE_A33	.743					
PE_A31	.680					
PE_A32	.654					
PE_A39	.527					
PE_A38	.466					
PE_A37	.456					
PE_E40	.405					
PE_T05		.851				
PE_T04		.817				
PE_T06		.800				
PE_T02		.731				
PE_T03		.725				
PE_T07		.663				
PE_T01		.649				
PE_T11			.718			
PE_T10			.663			
PE_T08			.628			
PE_T09			.597			
PE_E43				.757		
PE_E44				.756		
PE_E45				.715		
PE_E42				.615		
PE_E47	.336			.545		
PE_E48				.463		
PE_RR26					.578	
PE_RR25					.523	
PE_RR27					.500	
PE_RR24					.490	
PE_RR23					.458	
PE_RR29					.359	
PE_R21					.354	
PE_T15						-.653
PE_R16						-.609
PE_R17						-.559
PE_T13						-.554
PE_T14						-.541
PE_T12						-.420
PE_R18	.344					-.407

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

<sup>a</sup> Rotation converged in 15 iterations.

\* ค่า factor loading ที่ต่ำกว่า 0.32 จะไม่แสดงในตาราง

ตารางที่ ก 10 การตรวจสอบความแปรปรวนของทุกกลุ่มขององค์ประกอบของโรงแรมกลุ่มที่ 1

**Test of Homogeneity of Variances**

องค์ประกอบ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบที่ 1	6.635	2	101	.002
องค์ประกอบที่ 2	3.882	2	101	.024
องค์ประกอบที่ 3	9.331	2	101	.000
องค์ประกอบที่ 4	4.047	2	101	.020
องค์ประกอบที่ 5	8.626	2	101	.000
องค์ประกอบที่ 6	1.593	2	101	.208
รวมทุกองค์ประกอบ	6.714	2	101	.002

ตารางที่ ก 11 การตรวจสอบความแปรปรวนของทุกกลุ่มขององค์ประกอบของโรงแรมกลุ่มที่ 2

**Test of Homogeneity of Variances**

องค์ประกอบ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบที่ 1	6.088	2	90	.003
องค์ประกอบที่ 2	4.425	2	90	.015
องค์ประกอบที่ 3	1.223	2	90	.299
องค์ประกอบที่ 4	.976	2	90	.381
องค์ประกอบที่ 5	3.439	2	90	.036
องค์ประกอบที่ 6	4.146	2	90	.019
รวมทุกองค์ประกอบ	4.564	2	90	.013

ตารางที่ ก 12 การตรวจสอบความแปรปรวนของทุกกลุ่มขององค์ประกอบของโรงแรมกลุ่มที่ 3

**Test of Homogeneity of Variances**

องค์ประกอบ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบที่ 1	12.893	2	95	.000
องค์ประกอบที่ 2	4.914	2	95	.009
องค์ประกอบที่ 3	16.261	2	95	.000
องค์ประกอบที่ 4	4.474	2	95	.014
องค์ประกอบที่ 5	8.339	2	95	.000
องค์ประกอบที่ 6	8.459	2	95	.000
รวมทุกองค์ประกอบ	8.083	2	95	.001

ตารางที่ ก 13 การตรวจสอบความแปรปรวนของทุกกลุ่มขององค์ประกอบของโรงแรมกลุ่มที่ 4

**Test of Homogeneity of Variances**

องค์ประกอบ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบที่ 1	9.091	2	99	.000
องค์ประกอบที่ 2	.588	2	99	.557
องค์ประกอบที่ 3	3.623	2	99	.030
องค์ประกอบที่ 4	7.491	2	99	.001
องค์ประกอบที่ 5	9.454	2	99	.000
องค์ประกอบที่ 6	10.186	2	99	.000
รวมทุกองค์ประกอบ	9.910	2	99	.000

ตารางที่ ก 14 การทดสอบค่าเฉลี่ยของของทุกกลุ่มองค์ประกอบของโรงแรมกลุ่มที่ 1

**Robust Tests of Equality of Means**

องค์ประกอบ		Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบที่ 1	Welch	13.328	2	22.198	.000
องค์ประกอบที่ 2	Welch	17.289	2	23.133	.000
องค์ประกอบที่ 3	Welch	11.213	2	22.838	.000
องค์ประกอบที่ 4	Welch	13.581	2	22.968	.000
องค์ประกอบที่ 5	Welch	21.518	2	23.193	.000
องค์ประกอบที่ 6	Welch	11.167	2	23.093	.000
รวมทุกองค์ประกอบ	Welch	24.401	2	22.525	.000

<sup>a</sup> Asymptotically F distributed.

ตารางที่ ก 15 การทดสอบค่าเฉลี่ยของของทุกกลุ่มองค์ประกอบของโรงแรมกลุ่มที่ 2

**Robust Tests of Equality of Means**

องค์ประกอบ		Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบที่ 1	Welch	31.563	2	11.821	.000
องค์ประกอบที่ 2	Welch	19.248	2	10.771	.000
องค์ประกอบที่ 3	Welch	20.068	2	11.552	.000
องค์ประกอบที่ 4	Welch	23.702	2	12.376	.000
องค์ประกอบที่ 5	Welch	13.158	2	10.789	.001
องค์ประกอบที่ 6	Welch	60.255	2	13.228	.000
รวมทุกองค์ประกอบ	Welch	37.883	2	11.259	.000

<sup>a</sup> Asymptotically F distributed.

ตารางที่ ก 16 การทดสอบค่าเฉลี่ยของของทุกกลุ่มองค์ประกอบของ โรงแรมกลุ่มที่ 3

**Robust Tests of Equality of Means**

องค์ประกอบ		Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบที่ 1	Welch	10.257	2	24.271	.001
องค์ประกอบที่ 2	Welch	8.880	2	24.750	.001
องค์ประกอบที่ 3	Welch	6.975	2	24.324	.004
องค์ประกอบที่ 4	Welch	10.940	2	25.830	.000
องค์ประกอบที่ 5	Welch	8.207	2	24.636	.002
องค์ประกอบที่ 6	Welch	11.020	2	24.478	.000
รวมทุกองค์ประกอบ	Welch	14.297	2	24.303	.000

<sup>a</sup> Asymptotically F distributed.

ตารางที่ ก 17 การทดสอบค่าเฉลี่ยของของทุกกลุ่มองค์ประกอบของ โรงแรมกลุ่มที่ 4

**Robust Tests of Equality of Means**

องค์ประกอบ		Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบที่ 1	Welch	28.479	2	52.793	.000
องค์ประกอบที่ 2	Welch	17.002	2	43.017	.000
องค์ประกอบที่ 3	Welch	16.831	2	47.499	.000
องค์ประกอบที่ 4	Welch	15.808	2	53.527	.000
องค์ประกอบที่ 5	Welch	14.451	2	52.490	.000
องค์ประกอบที่ 6	Welch	19.542	2	49.095	.000
รวมทุกองค์ประกอบ	Welch	37.073	2	52.688	.000

<sup>a</sup> Asymptotically F distributed.



ผลการวิเคราะห์โรงแรมกลุ่มที่ 1  
 ตารางที่ ก 18 แสดงลักษณะสถิติเบื้องต้นของข้อมูลจากแบบสอบถามของโรงแรมกลุ่มที่ 1

### Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
C1	1*	47	-.0473	.45267	.06603	-.1802	.0856	-1	1.0
	2*	47	-.4657	.76267	.11125	-.6896	-.2418	-2	1.0
	3*	10	-1.7556	1.21355	.38376	-2.6237	-.8874	-4	.00
	Total	104	-.4006	.84682	.08304	-.5653	-.2360	-4	1.0
C2	1	47	.0223	.43401	.06331	-.1051	.1497	-1	.86
	2	47	-.2657	.65446	.09546	-.4578	-.0735	-2	1.7
	3	10	-1.4571	.79625	.25180	-2.0267	-.8875	-3	.00
	Total	104	-.2501	.71150	.06977	-.3885	-.1117	-3	1.7
C3	1	47	.0745	.53394	.07788	-.0823	.2312	-1	1.8
	2	47	-.3085	.75938	.11077	-.5315	-.0855	-2	1.5
	3	10	-1.4250	1.09956	.34771	-2.2116	-.6384	-3	.50
	Total	104	-.2428	.82103	.08051	-.4025	-.0831	-3	1.8
C4	1	47	.0426	.55109	.08039	-.1193	.2044	-2	1.0
	2	47	-.3270	.74987	.10938	-.5471	-.1068	-2	1.5
	3	10	-1.6667	1.08298	.34247	-2.4414	-.8920	-4	.00
	Total	104	-.2888	.85107	.08345	-.4543	-.1233	-4	1.5
C5	1	47	.0182	.42086	.06139	-.1053	.1418	-1	.86
	2	47	-.3271	.77991	.11376	-.5560	-.0981	-2	1.3
	3	10	-1.5143	.73525	.23251	-2.0403	-.9883	-2	.00
	Total	104	-.2852	.76647	.07516	-.4342	-.1361	-2	1.3
C6	1	47	-.0152	.59964	.08747	-.1913	.1609	-1	1.1
	2	47	-.1033	.78456	.11444	-.3337	.1270	-2	2.4
	3	10	-1.7714	1.12526	.35584	-2.5764	-.9665	-4	.29
	Total	104	-.2239	.89729	.08799	-.3984	-.0494	-4	2.4
CC	1	47	.0080	.33720	.04919	-.0910	.1070	-.7	.80
	2	47	-.3065	.55168	.08047	-.4685	-.1445	-2	.98
	3	10	-1.6175	.76712	.24259	-2.1663	-1.0687	-3	.05
	Total	104	-.2904	.67072	.06577	-.4209	-.1600	-3	.98

หมายเหตุ : C1-C6 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1- องค์ประกอบที่ 6 และ CC หมายถึง รวมทุก

องค์ประกอบ

\* 1,2,3 คือกลุ่มคะแนนรวมของคุณภาพบริการทั้ง 3 กลุ่มได้แก่ 1= ดีมาก 2= ดี 3=ปานกลาง/แย่

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ของข้อมูลโรงแรมกลุ่มที่ 1

Multiple Comparisons

Dependent Variable		(I) OQ	(J) OQ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
องค์ประกอบที่ 1	Dunnett T3	1	2	.41844(*)	.12937	.005	.1027	.7341
			3	1.70827(*)	.38940	.004	.5973	2.8193
		2	1	-.41844(*)	.12937	.005	-.7341	-.1027
			3	1.28983(*)	.39956	.024	.1701	2.4096
		3	1	-1.70827(*)	.38940	.004	-2.8193	-.5973
			2	-1.28983(*)	.39956	.024	-2.4096	-.1701
องค์ประกอบที่ 2	Dunnett T3	1	2	.28794(*)	.11455	.041	.0088	.5671
			3	1.47943(*)	.25963	.001	.7471	2.2118
		2	1	-.28794(*)	.11455	.041	-.5671	-.0088
			3	1.19149(*)	.26929	.003	.4492	1.9338
		3	1	-1.47943(*)	.25963	.001	-2.2118	-.7471
			2	-1.19149(*)	.26929	.003	-1.9338	-.4492
องค์ประกอบที่ 3	Dunnett T3	1	2	.38298(*)	.13541	.017	.0532	.7127
			3	1.49947(*)	.35633	.005	.4900	2.5089
		2	1	-.38298(*)	.13541	.017	-.7127	-.0532
			3	1.11649(*)	.36493	.031	.0990	2.1339
		3	1	-1.49947(*)	.35633	.005	-2.5089	-.4900
			2	-1.11649(*)	.36493	.031	-2.1339	-.0990
องค์ประกอบที่ 4	Dunnett T3	1	2	.36950(*)	.13574	.023	.0391	.6999
			3	1.70922(*)	.35178	.002	.7143	2.7041
		2	1	-.36950(*)	.13574	.023	-.6999	-.0391
			3	1.33972(*)	.35951	.010	.3375	2.3419
		3	1	-1.70922(*)	.35178	.002	-2.7041	-.7143
			2	-1.33972(*)	.35951	.010	-2.3419	-.3375
องค์ประกอบที่ 5	Dunnett T3	1	2	.34529(*)	.12927	.028	.0294	.6611
			3	1.53252(*)	.24047	.000	.8556	2.2094
		2	1	-.34529(*)	.12927	.028	-.6611	-.0294
			3	1.18723(*)	.25884	.001	.4886	1.8859
		3	1	-1.53252(*)	.24047	.000	-2.2094	-.8556
			2	-1.18723(*)	.25884	.001	-1.8859	-.4886
องค์ประกอบที่ 6	Dunnett T3	1	2	.08815	.14404	.903	-.2623	.4386
			3	1.75623(*)	.36643	.002	.7217	2.7908
		2	1	-.08815	.14404	.903	-.4386	.2623
			3	1.66809(*)	.37379	.003	.6265	2.7097
		3	1	-1.75623(*)	.36643	.002	-2.7908	-.7217
			2	-1.66809(*)	.37379	.003	-2.7097	-.6265
รวมทุกองค์ประกอบ	Dunnett T3	1	2	.31449(*)	.09431	.004	.0844	.5446
			3	1.62548(*)	.24752	.000	.9221	2.3288
		2	1	-.31449(*)	.09431	.004	-.5446	-.0844
			3	1.31099(*)	.25558	.001	.6001	2.0219
		3	1	-1.62548(*)	.24752	.000	-2.3288	-.9221
			2	-1.31099(*)	.25558	.001	-2.0219	-.6001

\* The mean difference is significant at the .05 level.

ผลการวิเคราะห์โรงแรมกลุ่มที่ 2  
 ตารางที่ ก 20 แสดงลักษณะสถิติเบื้องต้นของข้อมูลจากแบบสอบถามของโรงแรมกลุ่มที่ 2

### Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
C1	1	25	-.0844	.40226	.08045	-.2505	.0816	-1	.89
	2	63	-.4945	.72814	.09174	-.6779	-.3111	-2	.89
	3	5	-1.8222	.44859	.20062	-2.3792	-1.2652	-2	-1
	Total	93	-.4556	.74043	.07678	-.6081	-.3032	-2	.89
C2	1	25	.1029	.33381	.06676	-.0349	.2406	-.7	.86
	2	63	-.2186	.62372	.07858	-.3757	-.0615	-2	1.3
	3	5	-1.6000	.61776	.27627	-2.3671	-.8329	-3	-1
	Total	93	-.2065	.66293	.06874	-.3430	-.0699	-3	1.3
C3	1	25	-.0300	.70828	.14166	-.3224	.2624	-3	.75
	2	63	-.4524	.66880	.08426	-.6208	-.2839	-2	1.5
	3	5	-1.7500	.50000	.22361	-2.3708	-1.1292	-2	-1
	Total	93	-.4086	.76238	.07906	-.5656	-.2516	-3	1.5
C4	1	25	-.1667	.64907	.12981	-.4346	.1013	-2	.83
	2	63	-.5370	.64233	.08093	-.6988	-.3753	-2	.67
	3	5	-1.7000	.39791	.17795	-2.1941	-1.2059	-2	-1
	Total	93	-.5000	.71009	.07363	-.6462	-.3538	-2	.83
C5	1	25	-.1229	.49467	.09893	-.3270	.0813	-1	1.0
	2	63	-.4580	.67892	.08554	-.6290	-.2871	-2	1.1
	3	5	-1.7714	.68957	.30839	-2.6276	-.9152	-3	-.9
	Total	93	-.4386	.72044	.07471	-.5869	-.2902	-3	1.1
C6	1	25	-.1314	.42642	.08528	-.3074	.0446	-.9	.71
	2	63	-.3787	.73659	.09280	-.5642	-.1932	-2	1.4
	3	5	-2.0857	.34405	.15386	-2.5129	-1.6585	-3	-2
	Total	93	-.4040	.76978	.07982	-.5625	-.2455	-3	1.4
CC	1	25	-.0729	.30517	.06103	-.1989	.0530	1.0	.35
	2	63	-.4226	.56044	.07061	-.5638	-.2815	-2	1.1
	3	5	-1.7950	.41960	.18765	-2.3160	-1.2740	-2	-1
	Total	93	-.4024	.61547	.06382	-.5292	-.2757	-2	1.1

หมายเหตุ : C1-C6 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1- องค์ประกอบที่ 6 และ CC หมายถึง รวมทุกองค์ประกอบ

\* 1,2,3 คือกลุ่มคะแนนรวมของคุณภาพบริการทั้ง 3 กลุ่มได้แก่ 1= ดีมาก 2= ดี 3=ปานกลาง/แย่

ตารางที่ ก 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ของข้อมูลโรงแรมกลุ่มที่ 2

Multiple Comparisons

Dependent Variable		(I) OQ	(J) OQ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
องค์ประกอบที่1	Dunnett T3	1	2	.41004(*)	.12202	.004	.1124	.7076
			3	1.73778(*)	.21615	.001	1.0218	2.4537
		2	1	-.41004(*)	.12202	.004	-.7076	-.1124
			3	1.32773(*)	.22060	.003	.6171	2.0384
		3	1	-1.73778(*)	.21615	.001	-2.4537	-1.0218
			2	-1.32773(*)	.22060	.003	-2.0384	-.6171
องค์ประกอบที่2	Dunnett T3	1	2	.32145(*)	.10311	.008	.0701	.5728
			3	1.70286(*)	.28422	.007	.6925	2.7132
		2	1	-.32145(*)	.10311	.008	-.5728	-.0701
			3	1.38141(*)	.28723	.015	.3784	2.3844
		3	1	-1.70286(*)	.28422	.007	-2.7132	-.6925
			2	-1.38141(*)	.28723	.015	-2.3844	-.3784
องค์ประกอบที่3	Dunnett T3	1	2	.42238(*)	.16482	.041	.0132	.8316
			3	1.72000(*)	.26470	.001	.9289	2.5111
		2	1	-.42238(*)	.16482	.041	-.8316	-.0132
			3	1.29762(*)	.23896	.007	.4977	2.0976
		3	1	-1.72000(*)	.26470	.001	-2.5111	-.9289
			2	-1.29762(*)	.23896	.007	-2.0976	-.4977
องค์ประกอบที่4	Dunnett T3	1	2	.37037	.15297	.057	-.0088	.7496
			3	1.53333(*)	.22027	.000	.8973	2.1693
		2	1	-.37037	.15297	.057	-.7496	.0088
			3	1.16296(*)	.19549	.003	.5325	1.7935
		3	1	-1.53333(*)	.22027	.000	-2.1693	-.8973
			2	-1.16296(*)	.19549	.003	-1.7935	-.5325
องค์ประกอบที่5	Dunnett T3	1	2	.33519(*)	.13078	.038	.0143	.6560
			3	1.64857(*)	.32387	.011	.5352	2.7619
		2	1	-.33519(*)	.13078	.038	-.6560	-.0143
			3	1.31338(*)	.32003	.028	.1925	2.4343
		3	1	-1.64857(*)	.32387	.011	-2.7619	-.5352
			2	-1.31338(*)	.32003	.028	-2.4343	-.1925
องค์ประกอบที่6	Dunnett T3	1	2	.24726	.12604	.151	-.0604	.5549
			3	1.95429(*)	.17592	.000	1.4111	2.4975
		2	1	-.24726	.12604	.151	-.5549	.0604
			3	1.70703(*)	.17968	.000	1.1653	2.2488
		3	1	-1.95429(*)	.17592	.000	-2.4975	-1.4111
			2	-1.70703(*)	.17968	.000	-2.2488	-1.1653
รวมทุกองค์ประกอบ	Dunnett T3	1	2	.34968(*)	.09333	.001	.1221	.5773
			3	1.72205(*)	.19733	.001	1.0451	2.3990
		2	1	-.34968(*)	.09333	.001	-.5773	-.1221
			3	1.37237(*)	.20049	.002	.7010	2.0437
		3	1	-1.72205(*)	.19733	.001	-2.3990	-1.0451
			2	-1.37237(*)	.20049	.002	-2.0437	-.7010

\* The mean difference is significant at the .05 level.

ผลการวิเคราะห์โรงแรมกลุ่มที่ 3  
 ตารางที่ ก 22 แสดงลักษณะสถิติเบื้องต้นของข้อมูลจากแบบสอบถามของโรงแรมกลุ่มที่ 3

## Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
C1 1	34	.1078	.38343	.06576	-.0259	.2416	-.7	1.2
2	53	-.2531	.60407	.08298	-.4196	-.0866	-2	1.1
3	11	-1.5556	1.63526	.49305	-2.6541	-.4570	-5	1.0
Total	98	-.2741	.87115	.08800	-.4487	-.0994	-5	1.2
C2 1	34	.1450	.59176	.10149	-.0615	.3514	-2	1.9
2	53	-.2871	.69266	.09514	-.4780	-.0961	-3	1.4
3	11	-1.2727	1.32396	.39919	-2.1622	-.3833	-4	1.0
Total	98	-.2478	.85503	.08637	-.4192	-.0764	-4	1.9
C3 1	34	-.0147	.36380	.06239	-.1416	.1122	-8	1.0
2	53	-.1745	.67863	.09322	-.3616	.0125	-2	1.5
3	11	-1.6136	1.45501	.43870	-2.5911	-.6361	-4	1.0
Total	98	-.2806	.86175	.08705	-.4534	-.1078	-4	1.5
C4 1	34	.1618	.53574	.09188	-.0252	.3487	-1	1.8
2	53	-.2723	.89133	.12243	-.5180	-.0266	-3	2.0
3	11	-1.2424	1.06292	.32048	-1.9565	-.5283	-3	1.0
Total	98	-.2306	.90057	.09097	-.4112	-.0501	-3	2.0
C5 1	34	.1534	.43931	.07534	.0001	.3066	-9	1.3
2	53	-.1631	.66630	.09152	-.3467	.0206	-1	1.1
3	11	-1.2468	1.33873	.40364	-2.1461	-.3474	-4	1.0
Total	98	-.1749	.81028	.08185	-.3374	-.0125	-4	1.3
C6 1	34	.0294	.41580	.07131	-.1157	.1745	-1	1.0
2	53	-.2709	.66227	.09097	-.4534	-.0883	-3	1.1
3	11	-1.8442	1.45189	.43776	-2.8195	-.8688	-5	1.0
Total	98	-.3433	.90458	.09138	-.5247	-.1619	-5	1.1
CC 1	34	.1048	.30444	.05221	-.0014	.2111	-6	1.0
2	53	-.2424	.52548	.07218	-.3872	-.0975	-1	.83
3	11	-1.4614	1.26621	.38178	-2.3120	-.6107	-4	1.0
Total	98	-.2587	.74521	.07528	-.4081	-.1093	-4	1.0

หมายเหตุ : C1-C6 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1- องค์ประกอบที่ 6 และ CC หมายถึง รวมทุกองค์ประกอบ

\* 1,2,3 คือกลุ่มคะแนนรวมของคุณภาพบริการทั้ง 3 กลุ่มได้แก่ 1= ดีมาก 2= ดี 3=ปานกลาง/แย่

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ของข้อมูลโรงแรมกลุ่มที่ 3  
Multiple Comparisons

Dependent Variable		(I) OQ	(J) OQ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
องค์ประกอบที่1	Dunnett T3	1	2	.36099(*)	.10587	.003	.1033	.6187
			3	1.66340(*)	.49741	.020	.2648	3.0620
		2	1	-.36099(*)	.10587	.003	-.6187	-.1033
			3	1.30241	.49998	.070	-.0985	2.7033
		3	1	-1.66340(*)	.49741	.020	-3.0620	-.2648
			2	-1.30241	.49998	.070	-2.7033	.0985
องค์ประกอบที่2	Dunnett T3	1	2	.43202(*)	.13911	.008	.0929	.7712
			3	1.41769(*)	.41189	.015	.2762	2.5592
		2	1	-.43202(*)	.13911	.008	-.7712	-.0929
			3	.98567	.41037	.096	-.1541	2.1255
		3	1	-1.41769(*)	.41189	.015	-2.5592	-.2762
			2	-.98567	.41037	.096	-2.1255	.1541
องค์ประกอบที่3	Dunnett T3	1	2	.15982	.11217	.400	-.1133	.4330
			3	1.59893(*)	.44312	.013	.3541	2.8438
		2	1	-.15982	.11217	.400	-.4330	.1133
			3	1.43911(*)	.44850	.024	.1891	2.6892
		3	1	-1.59893(*)	.44312	.013	-2.8438	-.3541
			2	-1.43911(*)	.44850	.024	-2.6892	-.1891
องค์ประกอบที่4	Dunnett T3	1	2	.43409(*)	.15307	.017	.0615	.8067
			3	1.40419(*)	.33339	.004	.4847	2.3237
		2	1	-.43409(*)	.15307	.017	-.8067	-.0615
			3	.97010(*)	.34307	.040	.0388	1.9014
		3	1	-1.40419(*)	.33339	.004	-2.3237	-.4847
			2	-.97010(*)	.34307	.040	-1.9014	-.0388
องค์ประกอบที่5	Dunnett T3	1	2	.31643(*)	.11854	.027	.0279	.6050
			3	1.40011(*)	.41061	.017	.2520	2.5483
		2	1	-.31643(*)	.11854	.027	-.6050	-.0279
			3	1.08368	.41389	.066	-.0677	2.2351
		3	1	-1.40011(*)	.41061	.017	-2.5483	-.2520
			2	-1.08368	.41389	.066	-2.2351	.0677
องค์ประกอบที่6	Dunnett T3	1	2	.30030(*)	.11559	.033	.0190	.5816
			3	1.87357(*)	.44353	.005	.6301	3.1170
		2	1	-.30030(*)	.11559	.033	-.5816	-.0190
			3	1.57327(*)	.44711	.014	.3263	2.8202
		3	1	-1.87357(*)	.44353	.005	-3.1170	-.6301
			2	-1.57327(*)	.44711	.014	-2.8202	-.3263
รวมทุก องค์ประกอบ	Dunnett T3	1	2	.34718(*)	.08908	.001	.1303	.5640
			3	1.56619(*)	.38533	.006	.4831	2.6493
		2	1	-.34718(*)	.08908	.001	-.5640	-.1303
			3	1.21901(*)	.38854	.028	.1329	2.3051
		3	1	-1.56619(*)	.38533	.006	-2.6493	-.4831
			2	-1.21901(*)	.38854	.028	-2.3051	-.1329

\* The mean difference is significant at the .05 level.

ผลการวิเคราะห์โรงแรมกลุ่มที่ 4  
 ตารางที่ ก 24 แสดงลักษณะสถิติเบื้องต้นของข้อมูลจากแบบสอบถามของโรงแรมกลุ่มที่ 4

## Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
C1 1	23	.0821	.43964	.09167	-.1080	.2722	-1	1.0
2	53	-.6777	.87275	.11988	-.9182	-.4371	-3	1.0
3	26	-1.7265	1.31927	.25873	-2.2594	-1.1936	-5	.56
Total	102	-.7737	1.12712	.11160	-.9951	-.5523	-5	1.0
C2 1	23	.3271	1.28726	.26841	-.2295	.8838	-1	5.7
2	53	-.5797	.86380	.11865	-.8178	-.3416	-3	2.0
3	26	-1.6401	1.10185	.21609	-2.0852	-1.1951	-4	.57
Total	102	-.6455	1.23206	.12199	-.8875	-.4035	-4	5.7
C3 1	23	.0217	.80097	.16701	-.3246	.3681	-3	1.5
2	53	-.6274	.87761	.12055	-.8693	-.3855	-4	.75
3	26	-1.7308	1.28047	.25112	-2.2480	-1.2136	-5	.75
Total	102	-.7623	1.15461	.11432	-.9890	-.5355	-5	1.5
C4 1	23	.0000	.61340	.12790	-.2653	.2653	-2	1.2
2	53	-.4497	1.15127	.15814	-.7670	-.1324	-3	3.7
3	26	-1.8141	1.51974	.29805	-2.4279	-1.2003	-6	1.0
Total	102	-.6961	1.34164	.13284	-.9596	-.4326	-6	3.7
C5 1	23	-.1387	.49088	.10236	-.3510	.0736	-2	.43
2	53	-.5340	.85764	.11781	-.7704	-.2976	-3	1.1
3	26	-1.5440	1.25716	.24655	-2.0517	-1.0362	-4	.86
Total	102	-.7023	1.04496	.10347	-.9075	-.4970	-4	1.1
C6 1	23	.0518	.68766	.14339	-.2456	.3491	-1	1.6
2	53	-.6739	.90182	.12388	-.9224	-.4253	-3	1.0
3	26	-1.8828	1.47513	.28930	-2.4786	-1.2870	-5	1.0
Total	102	-.8184	1.23910	.12269	-1.0618	-.5750	-5	1.6
CC 1	23	.0642	.33544	.06994	-.0808	.2093	-1	.85
2	53	-.5934	.73318	.10071	-.7955	-.3914	-3	.88
3	26	-1.7217	1.14071	.22371	-2.1824	-1.2610	-4	.38
Total	102	-.7327	1.01486	.10049	-.9321	-.5334	-4	.88

หมายเหตุ : C1-C6 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1- องค์ประกอบที่ 6 และ CC หมายถึง รวมทุกองค์ประกอบ

\* 1,2,3 คือกลุ่มคะแนนรวมของคุณภาพบริการทั้ง 3 กลุ่มได้แก่ 1= ดีมาก 2= ดี 3=ปานกลาง/แย่

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ของข้อมูลโรงแรมกลุ่มที่ 4

Multiple Comparisons

Dependent Variable		(I) OQ	(J) OQ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
องค์ประกอบที่1	Dunnett T3	1	2	.75980(*)	.15091	.000	.3912	1.1284
			3	1.80862(*)	.27449	.000	1.1176	2.4996
		2	1	-.75980(*)	.15091	.000	-1.1284	-.3912
			3	1.04882(*)	.28515	.002	.3363	1.7614
		3	1	-1.80862(*)	.27449	.000	-2.4996	-1.1176
			2	-1.04882(*)	.28515	.002	-1.7614	-.3363
องค์ประกอบที่2	Dunnett T3	1	2	.90686(*)	.29347	.012	.1679	1.6458
			3	1.96723(*)	.34459	.000	1.1130	2.8215
		2	1	-.90686(*)	.29347	.012	-1.6458	-.1679
			3	1.06037(*)	.24652	.000	.4475	1.6733
		3	1	-1.96723(*)	.34459	.000	-2.8215	-1.1130
			2	-1.06037(*)	.24652	.000	-1.6733	-.4475
องค์ประกอบที่3	Dunnett T3	1	2	.64910(*)	.20597	.009	.1393	1.1589
			3	1.75251(*)	.30159	.000	1.0041	2.5009
		2	1	-.64910(*)	.20597	.009	-1.1589	-.1393
			3	1.10341(*)	.27856	.001	.4081	1.7988
		3	1	-1.75251(*)	.30159	.000	-2.5009	-1.0041
			2	-1.10341(*)	.27856	.001	-1.7988	-.4081
องค์ประกอบที่4	Dunnett T3	1	2	.44969	.20339	.088	-.0473	.9466
			3	1.81410(*)	.32433	.000	1.0011	2.6271
		2	1	-.44969	.20339	.088	-.9466	.0473
			3	1.36442(*)	.33740	.001	.5247	2.2041
		3	1	-1.81410(*)	.32433	.000	-2.6271	-1.0011
			2	-1.36442(*)	.33740	.001	-2.2041	-.5247
องค์ประกอบที่5	Dunnett T3	1	2	.39525(*)	.15606	.040	.0136	.7769
			3	1.40524(*)	.26695	.000	.7355	2.0749
		2	1	-.39525(*)	.15606	.040	-.7769	-.0136
			3	1.00999(*)	.27325	.002	.3278	1.6922
		3	1	-1.40524(*)	.26695	.000	-2.0749	-.7355
			2	-1.00999(*)	.27325	.002	-1.6922	-.3278
องค์ประกอบที่6	Dunnett T3	1	2	.72561(*)	.18949	.001	.2594	1.1919
			3	1.93454(*)	.32288	.000	1.1279	2.7411
		2	1	-.72561(*)	.18949	.001	-1.1919	-.2594
			3	1.20893(*)	.31470	.001	.4208	1.9970
		3	1	-1.93454(*)	.32288	.000	-2.7411	-1.1279
			2	-1.20893(*)	.31470	.001	-1.9970	-.4208
รวมทุกองค์ประกอบ	Dunnett T3	1	2	.65766(*)	.12262	.000	.3583	.9570
			3	1.78591(*)	.23439	.000	1.1945	2.3773
		2	1	-.65766(*)	.12262	.000	-.9570	-.3583
			3	1.12825(*)	.24534	.000	.5147	1.7418
		3	1	-1.78591(*)	.23439	.000	-2.3773	-1.1945
			2	-1.12825(*)	.24534	.000	-1.7418	-.5147

- The mean difference is significant at the .05 level.





ภาคผนวก ข  
ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## เรื่อง การพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

## ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ได้ใจความที่สมบูรณ์เกี่ยวกับตัวท่าน

1. ชื่อ โรงแรมที่ท่านมาใช้บริการ .....
2. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง ( ) 3. ไม่ระบุ
3. อายุ ( ) 1. 15-25 ปี ( ) 2. 26-35 ปี  
( ) 3. 36-45 ปี ( ) 4. 46-55 ปี  
( ) 5. 56 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี  
( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี ( ) 4. อื่นๆ (ระบุ).....
5. อาชีพ ( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน ( ) 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
( ) 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน ( ) 6. อื่นๆ (ระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,000-20,000 บาท  
( ) 3. 20,001-30,000 บาท ( ) 4. มากกว่า 30,000 บาท
7. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใดของประเทศไทย ( ) 1. ไม่ได้อยู่ในประเทศไทย  
( ) 2. ภาคเหนือ ( ) 3. ภาคกลาง  
( ) 4. ภาคใต้ ( ) 5. ภาคตะวันตก  
( ) 6. ภาคตะวันออก ( ) 7. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
8. ท่านเคยมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ก่อนหน้านี้หรือไม่ ( ) 1. ไม่เคย  
( ) 2. เคย 1-2 ครั้ง ( ) 3. เคย มากกว่า 2 ครั้ง
9. ปกติท่านใช้บริการโรงแรมบ่อยหรือไม่  
( ) 1. 1-2 ครั้งต่อปี ( ) 2. 3-5 ครั้งต่อปี  
( ) 3. 6-10 ครั้งต่อปี ( ) 4. มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
10. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้บริการโรงแรมในแต่ละครั้ง  
( ) 1. 1-2 วันต่อครั้ง ( ) 2. 3-5 วันต่อครั้ง  
( ) 3. มากกว่า 5 วันต่อครั้ง
11. ท่านเคยมาพักที่โรงแรมนี้มาก่อนหรือไม่ ( ) 1. ไม่เคย ( ) 2. เคย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ  
โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ท่านคิดว่าโรงแรมที่มีคุณภาพบริการตามความคาดหวังของท่านควรมีองค์ประกอบที่จะ  
กล่าวถึงในรายการต่อไปนี้อย่างไร โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการเลือกตัวเลขที่เหมาะสม  
ในแต่ละข้อที่กำหนดให้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของตัวเลขที่ตรงกับความเป็น  
จริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

- 1 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าโรงแรมที่มีคุณภาพบริการจะต้องมีองค์ประกอบนี้
- 2 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วยว่าโรงแรมที่มีคุณภาพบริการจะต้องมีองค์ประกอบนี้
- 3 หมายถึง ท่าน ค่อนข้างไม่เห็นด้วยว่าโรงแรมที่มีคุณภาพบริการจะต้องมีองค์ประกอบนี้
- 4 หมายถึง ท่าน ไม่แน่ใจว่าโรงแรมที่มีคุณภาพบริการจะต้องมีองค์ประกอบนี้
- 5 หมายถึง ท่าน ค่อนข้างเห็นด้วยว่าโรงแรมที่มีคุณภาพบริการจะต้องมีองค์ประกอบนี้
- 6 หมายถึง ท่าน เห็นด้วยว่าโรงแรมที่มีคุณภาพบริการจะต้องมีองค์ประกอบนี้
- 7 หมายถึง ท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าโรงแรมที่มีคุณภาพบริการจะต้องมีองค์ประกอบนี้

ตัวอย่าง ถ้าท่านเลือก 7 ในข้อพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส หมายความว่าท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า  
โรงแรมที่มีคุณภาพบริการควรมีพนักงานที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

องค์ประกอบคุณภาพบริการตามความคาดหวัง	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้าง ไม่ เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง เห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5	6	7
<b>ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)</b>							
1. พนักงานของ โรงแรมควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย							
2. เอกสารแนะนำบริการของ โรงแรมควรมี รูปลักษณ์สวยงามและน่าอ่าน							
3. โรงแรมควรตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก							
4. การติดต่อเพื่อใช้บริการควรมีหลายช่องทาง ทำ ให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และเว็บไซต์ของ โรงแรม							
5. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของ โรงแรม ควรมีความสวยงาม เหมาะสำหรับการพักผ่อน							
6. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโรงแรมควรมี ความสะดวกสบายและปลอดภัย							
7. โรงแรมควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ ทันสมัยและสวยงาม							

องค์ประกอบคุณภาพบริการตามความคาดหวัง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5	6	7
8. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆของโรงแรมควรมีอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน							
9. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกของโรงแรมควรมีลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานในโรงแรม							
10. ห้องพักของโรงแรมควรมีเครื่องนอนและหมอนที่สะอาดและน่าใช้							
11. เฟอร์นิเจอร์ในห้องพักและบริเวณส่วนต้อนรับควรมีการตกแต่งอย่างสวยงาม							
12. การตกแต่งโรงแรมทั้งภายนอกและภายในควรมีบรรยากาศแบบล้านนา ของใช้ในห้องพักควรมีเอกลักษณ์สามารถสื่อถึงวัฒนธรรมเชียงใหม่							
13. ทางโรงแรมควรเน้นการบริการที่สื่อถึงวัฒนธรรมล้านนา เช่น เครื่องแบบของพนักงาน การฝึกให้พนักงานใช้ภาษาท้องถิ่น การเพิ่มเมนูอาหารพื้นเมือง และควรมีกิจกรรมที่แสดงออกให้เห็นถึงวัฒนธรรมล้านนา เช่น อาจมีการแสดงโชว์พื้นเมือง							
14. โรงแรมควรมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง							
15. โรงแรมควรมีบริการอื่น ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการรถรับส่งจากสนามบินและสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหารของที่ระลึก บริการอินเทอร์เน็ต บริการจัดหาทัวร์ บริการไปรษณีย์ ห้องออกกำลังกาย และห้องซาวน่า							
<b>ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability)</b>							
16. โรงแรมควรมีบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด							
17. โรงแรมควรมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป							
18. พนักงานควรมีทักษะในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า							
19. พนักงานควรมีความสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดี							
20. โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมควรมีให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก							

องค์ประกอบคุณภาพบริการตามความคาดหวัง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5	6	7
21. โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรจะถูกต้องและน่าเชื่อถือ							
22. การบันทึกการให้บริการของโรงแรมควรถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด							
<b>การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)</b>							
23. การจองห้องพักควรทำได้สะดวกและรวดเร็ว							
24. การเช็คอินและเช็คเอาท์ควรรวดเร็ว							
25. พนักงานของโรงแรมควรจะแจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้							
26. พนักงานของโรงแรมควรพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที							
27. พนักงานควรมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ให้บริการเสมอ							
28. พนักงานควรมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง							
29. พนักงานของโรงแรมควรมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอ							
30. เมื่อผู้มาใช้บริการในโรงแรมพบปัญหา เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของโรงแรมควรจะแสดงความใส่ใจและกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้อย่างรวดเร็ว							
<b>การให้ความมั่นใจ (Assurance)</b>							
31. พฤติกรรมของพนักงานควรจะทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ							
32. พนักงานของโรงแรมควรจะทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ							
33. พนักงานควรให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพอ่อนโยน ให้บริการพร้อมทั้งรอยยิ้ม							
34. พนักงานควรจะปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพโดยเคร่งครัดต่อหน้าที่							
35. พนักงานของโรงแรมควรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ							

องค์ประกอบคุณภาพบริการตามความคาดหวัง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5	6	7
36. พนักงานของโรงแรมควรมีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน ทั้งความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในโรงแรม และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องในท้องถิ่น เช่น คำแนะนำในการเดินทาง, สถานที่ท่องเที่ยว, แหล่งขายของที่ระลึกและของฝาก							
37. ทางโรงแรมควรให้การสนับสนุนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่							
38. แยกที่มาพักในโรงแรมควรรู้สึกว่าการแจ้งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความเชื่อถือได้							
39. โรงแรมควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และควรมีผู้เฝ้าระวังในห้องพัก							
<b>การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)</b>							
40. พนักงานควรจะให้บริการที่ดีกับผู้ใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ							
41. พนักงานควรจะปฏิบัติงานด้วยความสม่ำเสมอไม่ว่าจะมากี่ครั้งความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่ได้กลับไปก็ยิ่งเหมือนเดิม							
42. พนักงานควรเอาใจใส่รายละเอียดเล็กๆน้อยๆที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ เช่น ทักทายลูกค้าพร้อมชื่อ แสดงความเอาใจใส่ และทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเป็นคนสำคัญ							
43. พนักงานของโรงแรมควรเอาใจใส่และให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นรายบุคคล							
44. พนักงานของโรงแรมควรเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ							
45. ทางโรงแรมควรมีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแต่ละท่านไว้ ไม่ต้องขอรายละเอียดใหม่เมื่อมีการเข้าพักซ้ำ							
46. โรงแรมควรมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการ							
47. โรงแรมควรมีช่วงเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ							
48. โรงแรมควรจะให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง							

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ โรงแรม  
ในจังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** ท่านรับรู้ว่าเป็นโรงแรมที่ท่านมาใช้บริการมีองค์ประกอบที่แสดงถึงคุณภาพบริการที่จะ  
กล่าวถึงในรายการต่อไปนี้เพียงไร โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการเลือกตัวเลขที่เหมาะสม  
ในแต่ละข้อที่กำหนดให้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของตัวเลขที่ตรงกับความเป็น  
จริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

- 1 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่าโรงแรมที่ท่านเข้าพักมีองค์ประกอบนี้
- 2 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วย ว่าโรงแรมที่ท่านเข้าพักมีองค์ประกอบนี้
- 3 หมายถึง ท่าน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ว่าโรงแรมที่ท่านเข้าพักมีองค์ประกอบนี้
- 4 หมายถึง ท่าน ไม่แน่ใจ ว่าโรงแรมที่ท่านเข้าพักมีองค์ประกอบนี้
- 5 หมายถึง ท่าน ค่อนข้างเห็นด้วย ว่าโรงแรมที่ท่านเข้าพักมีองค์ประกอบนี้
- 6 หมายถึง ท่าน เห็นด้วย ว่าโรงแรมที่ท่านเข้าพักมีองค์ประกอบนี้
- 7 หมายถึง ท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่าโรงแรมที่ท่านเข้าพักมีองค์ประกอบนี้

**ตัวอย่าง** ถ้าท่านเลือก 7 ในข้อพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส หมายความว่า ท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
โรงแรมที่ท่านเข้าพักมีพนักงานที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

องค์ประกอบคุณภาพบริการตามการรับรู้จริง	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้าง ไม่ เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง เห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5	6	7
<b>ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)</b>							
1. พนักงานของโรงแรมนี้แต่งกายสุภาพเรียบร้อย							
2. เอกสารแนะนำบริการของโรงแรมนี้มีรูปลักษณ์ สวยงามและน่าอ่าน							
3. โรงแรมนี้ตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก							
4. การติดต่อเพื่อใช้บริการของโรงแรมนี้มีหลาย ช่องทาง ทำให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และ เว็บไซต์ของโรงแรม							
5. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมนี้ มีความสวยงาม เหมาะสำหรับการพักผ่อน							
6. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโรงแรมนี้มี ความสะดวกสบายและปลอดภัย							
7. โรงแรมนี้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย และสวยงาม							

องค์ประกอบคุณภาพบริการตามการรับรู้จริง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5	6	7
8. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆของโรงแรมนี้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน							
9. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกของโรงแรมนี้มีลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานในโรงแรม							
10. ห้องพักของโรงแรมนี้มีเครื่องนอนและหมอนที่สะอาดและน่าใช้							
11. เฟอร์นิเจอร์ในห้องพักและบริเวณส่วนต้อนรับของโรงแรมนี้มีการตกแต่งอย่างสวยงาม							
12. การตกแต่งโรงแรมนี้ทั้งภายนอกและภายในมีบรรยากาศแบบล้านนา ของใช้ในห้องพักมีเอกลักษณ์สามารถสื่อถึงวัฒนธรรมเชียงใหม่							
13. โรงแรมนี้เน้นการบริการที่สื่อถึงวัฒนธรรมล้านนา เช่น เครื่องแบบของพนักงาน การฝึกให้พนักงานใช้ภาษาท้องถิ่น การเพิ่มเมนูอาหารพื้นเมืองและมีกิจกรรมที่แสดงออกให้เห็นถึงวัฒนธรรมล้านนา เช่น มีการแสดงโชว์พื้นเมือง							
14. โรงแรมนี้มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง							
15. โรงแรมนี้มีบริการอื่น ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการรถรับส่งจากสนามบินและสถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก บริการอินเทอร์เน็ต บริการจัดหาทัวร์ บริการไปรษณีย์ ห้องออกกำลังกาย และห้องซาวน่า							
<b>ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability)</b>							
16. โรงแรมนี้สามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด							
17. โรงแรมนี้มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป							
18. พนักงานมีทักษะในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า							
19. พนักงานสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดี							
20. โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมนี้ให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก							



องค์ประกอบคุณภาพบริการตามการรับรู้จริง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5	6	7
21. โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ถูกต้องและน่าเชื่อถือ							
22. การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมนี้ ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด							
<b>การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)</b>							
23. การจองห้องพักทำได้สะดวกและรวดเร็ว							
24. การเช็คอินและเช็คเอาท์รวดเร็ว							
25. พนักงานของโรงแรมนี้แจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้							
26. พนักงานของโรงแรมนี้พร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที							
27. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ให้บริการเสมอ							
28. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง							
29. พนักงานของโรงแรมนี้มีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอ							
30. เมื่อผู้มาใช้บริการในโรงแรมพบปัญหา เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของโรงแรมแสดงความใส่ใจและกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้อย่างรวดเร็ว							
<b>การให้ความมั่นใจ (Assurance)</b>							
31. พฤติกรรมของพนักงานทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ							
32. พนักงานของโรงแรมทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ							
33. พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพอ่อนโยน ให้บริการพร้อมทั้งรอยยิ้ม							
34. พนักงานของโรงแรมนี้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพโดยเคร่งครัดต่อหน้าที่							
35. พนักงานของโรงแรมนี้ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ							

องค์ประกอบคุณภาพบริการตามการรับรู้จริง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5	6	7
36. พนักงานของโรงแรมนี้มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน ทั้งความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในโรงแรม และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องในท้องถิ่น เช่น คำแนะนำในการเดินทาง, สถานที่ท่องเที่ยว, แหล่งขายของที่ระลึกและของฝาก							
37. โรงแรมนี้ให้การสนับสนุนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่							
38. ท่านรู้สึกว่าการแจ้งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของโรงแรมนี้มีความเชื่อถือได้							
39. โรงแรมนี้มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และมีผู้เฝ้าระวังในห้องพัก							
<b>การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)</b>							
40. พนักงานให้บริการที่ดีกับผู้ใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ							
41. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะมาที่ครั้งความรู้สึกลูกของผู้ใช้บริการที่ได้กลับไปก็ยังคงเหมือนเดิม							
42. พนักงานเอาใจใส่รายละเอียดเล็กๆน้อยๆที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ เช่น ทักทายลูกค้าพร้อมชื่อ แสดงความเอาใจใส่ และทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเป็นคนสำคัญ							
43. พนักงานของโรงแรมนี้เอาใจใส่และให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นรายบุคคล							
44. พนักงานของโรงแรมนี้เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ							
45. โรงแรมนี้มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแต่ละท่านไว้ ไม่ต้องขอรายละเอียดใหม่เมื่อมีการเข้าพักซ้ำ							
46. โรงแรมนี้มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการ							
47. โรงแรมนี้มีช่วงเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ							
48. โรงแรมนี้ให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง							

ส่วนที่ 4 คุณภาพบริการโดยรวมของโรงแรม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ได้ใจความที่สมบูรณ์เกี่ยวกับตัวท่าน

1. ท่านคิดว่าคุณภาพบริการโดยรวมของโรงแรมที่ท่านพักนี้เป็นอย่างไร

( ) 1. ดีมาก ( ) 2. ดี ( ) 3. ปานกลาง ( ) 4. แย่

2. ท่านคิดว่าจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการที่โรงแรมนี้หรือไม่

( ) 1. แนะนำ ( ) 2. ไม่แนะนำ

3. ท่านคิดว่าโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกในเรื่องใดบ้าง

อันดับที่ 1.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล

วัน/เดือน/ปีเกิด

15 มิถุนายน พ.ศ. 2524

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่

ปีการศึกษา 2541

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปีการศึกษา 2545

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved