

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่” ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ โรงแรมธาริน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน แบ่งเป็นผู้ให้บริการชาวไทย จำนวน 100 คน และ ชาวต่างชาติ จำนวน 100 ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างรวมถึงสาเหตุที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ พฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรม และ ความพึงพอใจในการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้บริการโรงแรม

จากจำนวนผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 62 หญิง ร้อยละ 38 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 40.5 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 26.5 และ อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 15.5 ผู้ให้บริการชาวไทยส่วนใหญ่ มาจากกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ร้อยละ 42 รองลงมา มาจากภาคเหนือ ร้อยละ 23 และ ภาคกลาง ร้อยละ 20 สำหรับ ผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่ มาจากประเทศฝรั่งเศส ร้อยละ 38 รองลงมา มาจาก ประเทศเนเธอร์แลนด์ ร้อยละ 31 และ สิงคโปร์ ร้อยละ 19 ประกอบธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด ร้อยละ 36.5 รองลงมา เป็น พนักงานเอกชน รัฐวิสาหกิจ รัฐบาล ร้อยละ 35.5 และ นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 17.5

ผู้ให้บริการชาวไทย มีรายได้ ระหว่าง 10,001 – 25,000 บาท / เดือน ร้อยละ 54 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท / เดือน ร้อยละ 24 และ มีรายได้ 25,001 – 40,000 บาท / เดือน ร้อยละ 10 ในขณะที่ ผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ มากกว่าครึ่ง มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 US\$ / เดือน ร้อยละ 52 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 12,000 US\$ / เดือน ร้อยละ 26 และ มีรายได้ ระหว่าง 3,001 – 6,000 US\$ / เดือน ร้อยละ 10

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 48 รองลงมา มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อธุรกิจ ร้อยละ 27 และ ประชุม สัมมนา ร้อยละ 20

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้บริการของ โรงแรมอื่น ภายในระยะเวลา 12 เดือน มาก่อน จำนวน

150 คน คิดเป็นร้อยละ 75 เคยใช้บริการของโรงแรมอื่นมาก่อนจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ใน ส่วนของผู้ใช้บริการชาวไทย เคยใช้บริการโรงแรมอื่น ภายในระยะเวลา 12 เดือน มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 34 ไม่เคยใช้บริการโรงแรมอื่นมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 66 ส่วนผู้บริการชาวต่างประเทศ เคยใช้ บริการโรงแรมอื่นมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 16 และ ไม่เคยใช้บริการโรงแรมอื่นมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 84 จากจำนวนผู้บริการ โรงแรม ทั้งหมด 200 คน เคยใช้บริการ โรงแรมอื่น มาก่อน จำนวน 50 คน พบว่า ระยะเวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลาเข้าพัก 1 วัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมา มี ระยะเวลาในการเข้าพัก 2 วัน ร้อยละ 28 และ มีระยะเวลาในการเข้าพัก 3 วัน ร้อยละ 12

5.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่ ทราบ และ รู้จักโรงแรมจากคำแนะนำของเพื่อน และ ญาติสนิท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาทราบ จากบริษัททัวร์ คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ เดินทางผ่าน คิดเป็นร้อยละ 14 ดำรงห้องพักโดยใช้ โทรศัพท์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา เป็นการสำรองห้องพักผ่านบริษัททัวร์ คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้า ร้อยละ 24 ผู้บริการทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ ใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 44.5 รองลงมาเข้าพักมากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 31.5 และ เข้าพัก เป็นครั้งที่ 2 ร้อยละ 13 มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1-2 คืน ร้อยละ 60 รองลงมา มีระยะเวลาในการเข้าพัก 3-4 คืน ร้อยละ 22.5 และ ระยะเวลาในการเข้าพัก 5-6 คืน ร้อยละ 10 ผู้บริการทั้งชาวไทยและชาว ต่างประเทศ ร้อยละ 59 อาจจะกลับมาใช้บริการอีก รองลงมา จะกลับมาใช้บริการแน่นอน ร้อยละ 38.5 และ อาจจะ ไม่กลับมาใช้บริการ ร้อยละ 2

เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ของผู้บริการ พบว่า ผู้บริการ เพศชายให้ความสำคัญกับ ราคามาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือทำเลที่ตั้ง สภาพห้องพัก คุณภาพบริการ และ คุณภาพอาหาร ในขณะที่ เพศหญิงให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรก รองลงมา เป็นสภาพห้องพัก ราคา และ คุณภาพบริการตามลำดับ

ผู้บริการชาวไทยให้ความสำคัญกับราคามาเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นทำเลที่ตั้ง สภาพห้อง พัก และ คุณภาพของการบริการ ในขณะที่ผู้บริการชาวต่างประเทศ ให้ความสำคัญกับ ทำเลที่ตั้งมา เป็นอันดับแรก รองลงมา เป็น สภาพห้องพัก ราคา คุณภาพของการบริการ และ คุณภาพ อาหาร

ผู้บริการที่มีอายุ น้อยกว่า 21 ปี และ อายุตั้งแต่ 21-40 ปี เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านราคามา เป็นอันดับแรก รองลงมาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และ สภาพของห้องพัก ในขณะที่ผู้ใช้

บริการที่มีอายุ 41 ปี ขึ้น ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สภาพห้องพัก และ ราคา

ผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว เลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านราคา มากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก และ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ รัฐบาล และ นักเรียน นักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็น ปัจจัยด้าน ราคา และ สภาพของห้องพัก ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการบำนาญ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามาเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และคุณภาพของการบริการ

ผู้ใช้บริการชาวไทย ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท / เดือน ผู้ที่มีรายได้ 25,001-40,000 บาท / เดือน และ ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท / เดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง สภาพห้องพัก และ คุณภาพของการบริการ ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,001-25,000 บาท / เดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามาเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นปัจจัยด้านสภาพของห้องพัก และ ทำเลที่ตั้ง ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 40,001-55,000 บาท / เดือน ในความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ทำเลที่ตั้ง สภาพของห้องพัก และ คุณภาพของการบริการ เท่ากัน

ผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 US\$ / เดือน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา และ คุณภาพของการบริการ ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 3,001-6,000 US\$ / เดือน และ ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 12,000 US\$ / เดือน ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา และ สภาพของห้องพักและคุณภาพของการบริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 6,001-9,000 US\$ / เดือน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคาและคุณภาพของการบริการ และ ปัจจัยด้านสภาพของห้องพัก ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 9,001-12,000 US\$ / เดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ทำเลที่ตั้ง สภาพของห้องพัก และ คุณภาพของการบริการ เท่ากัน

5.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตามความเห็นของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ และ ปัจจัยด้านคุณภาพอาหาร ผลการศึกษาแต่ละปัจจัย พบว่า

ปัจจัยด้านราคา มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อยของปัจจัย พบว่า ราคาคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นรายการส่งเสริมการขาย การมีส่วนลด และ ราคาต่ำกว่าโรงแรมอื่นที่อยู่ในระดับเดียวกัน

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อยของปัจจัย พบว่า ความสะดวกในการเดินทางมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมมากที่สุด รองลงมา สามารถมองเห็นวิวคอยสุเทพได้จากภายในห้องพัก และ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ

ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อยของปัจจัย พบว่า ความสะอาดของห้องพัก มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นขนาดห้องพัก และ การตกแต่งภายในห้องพัก

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อยของปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการของพนักงานยกสัมภาระมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และ พนักงานห้องอาหารและประชุม สัมมนา

ปัจจัยด้านคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.00 เมื่อพิจารณาจากข้อย่อยของปัจจัย พบว่า มีผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านอาหารเช้า

5.1.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

การศึกษาถึงความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้รับจากการใช้บริการโรงแรม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน การรักษาความปลอดภัย มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในการจัดการทั่วไป คุ้มค่าที่ได้รับ สภาพห้องพัก คุณภาพพนักงานและการบริการ ภาพรวมของกิจการ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ ลีอบบี้และบริเวณต้อนรับส่วนหน้า และ อาหารและเครื่องดื่ม ผลการศึกษามีดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในส่วนของการรักษาความปลอดภัยโดยรวม ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในส่วนของการรักษาความปลอดภัย ในส่วนของการรักษาความปลอดภัยภายในและบริเวณรอบๆ โรงแรม มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยกุญแจห้อง

พักที่ดูแลโดยแผนกแม่บ้านและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และ มีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถ ในส่วนของการจัดการทั่วไป ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการใช้ บริการในส่วนของการจัดการทั่วไป โดยประเมินมาตรฐานโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น ในระดับมาก ในส่วนของความคุ้มค่าของราคาที่ได้รับจากการใช้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในความคุ้มค่าที่ได้รับจากบริการ ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของอาหารมื้อกลางวัน มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของอาหารมื้อเช้า และ ความคุ้มค่าของราคาห้องพัก ในระดับเดียวกัน และ มีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ สมกับราคาที่จ่ายไป ในส่วนของโรงแรมที่พัก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความสะอาดของห้องพัก มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในขนาดของห้องพัก และ คุณภาพโดยรวมทั้งหมดของห้องพัก ในส่วนของคุณภาพของพนักงานและบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่องห้องพักเป็น ไปตามที่สำรองไว้ เมื่อมาถึงมากที่สุด รองลงมา เป็นคุณภาพโดยรวมของพนักงานและการบริการ และ ความรวดเร็วขณะเช็คอิน ในส่วนของภาพรวมของกิจการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทาง มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องชื่อเสียงของโรงแรม และ บรรยากาศของโรงแรม ในส่วนของความประทับใจในการรับประทานอาหารเช้า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความประทับใจในการรับประทานอาหารเช้า มากที่สุด รองลงมา มีความประทับใจอาหารโดยรวม และ ประทับใจบริการของรুমเซอร์วิส ในส่วนของการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ต มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในบริการ ห้องออกกำลังกาย และ บริการสระว่ายน้ำและอ่างน้ำวน ในส่วนของล็อบบี้และบริเวณต้อนรับส่วนหน้า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในส่วนของความพึงพอใจในความประทับใจในการรับประทานอาหารเช้า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความประทับใจในการรับประทานอาหารเช้า มากที่สุด รองลงมา มีความประทับใจอาหารโดยรวม และ การบริการของรুমเซอร์วิส ตามลำดับ

จากความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการ ได้รับจากการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ของข้อย่อยในส่วนบริการด้าน การรักษาความปลอดภัย การจัดการทั่วไป ความคุ้มค่าของราคาที่ได้รับจากการใช้บริการ สภาพห้องพัก คุณภาพของพนักงาน และการบริการ ภาพรวมของกิจการ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ ล็อบบี้และบริเวณต้อนรับส่วนหน้า และ บริการอาหารเช้าเครื่องดื่ม จะพบว่า

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยภายในและบริเวณรอบๆ โรงแรม มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระบบการควบคุมอุณหภูมิห้องพักที่มีประสิทธิภาพ ความสะอาดของห้องพัก ห้องพักเป็นไปตามที่สำรองไว้ และ ความคุ้มค่าของอาหารมื้อกลางวัน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างประเทศ พบว่าผู้ใช้บริการชาวไทยมีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยภายในและบริเวณรอบๆ โรงแรม มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในความสะอาดของห้องพัก ระบบควบคุมอุณหภูมิห้องพักที่มีประสิทธิภาพ และ ห้องพักเป็นไปตามที่สำรองไว้ ในขณะที่ผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ พึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยภายในและบริเวณรอบๆ โรงแรม มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระบบควบคุมอุณหภูมิห้องพักที่มีประสิทธิภาพ ห้องพักเป็นไปตามที่สำรองไว้ และ ความสะอาดของห้องพัก

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การวางแผนการดำเนินงานที่ดี และ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรม ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการให้มากและปรับปรุงในส่วนบริการต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ ผู้ให้บริการชาวไทยให้ความสำคัญกับเรื่องราคามากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องนโยบายด้านราคาให้เหมาะสม สำหรับมุ่งใจให้ผู้ให้บริการเลือกใช้บริการ ส่วนผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ ให้ความสำคัญกับเรื่องทำเลที่ตั้งมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ รวมไปถึงเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางจากโรงแรมไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปที่ท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความรู้สึกระบายในการเดินทางจากโรงแรมไปยังสถานที่ต่างๆ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากปัจจัยทางด้านราคามากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง สภาพห้องพัก และ คุณภาพของการบริการ ส่วน ปัจจัยด้านคุณภาพอาหาร ไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นในการจัดรายการส่งเสริมการขาย เพื่อมุ่งใจให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ไม่ควรจะเน้นหนักในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการในส่วนต่างๆ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจใน การจัดการทั่วไป ความคุ้มค่าที่ได้รับ สภาพห้องพัก คุณภาพของพนักงานและการบริการ ภาพรวมของกิจการ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันทนาการ และ ถือบปีและบริเวณต้อนรับส่วนหน้า ในระดับมาก และ พึงพอใจใน ส่วนของอาหารและเครื่องดื่มในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ประกอบการ จึงควร ดูแลและปรับปรุงในส่วนที่อยู่แล้วให้มีคุณภาพที่ดีอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ในส่วน อาหารและเครื่องดื่มควรมีการปรับปรุง โดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรายการอาหาร การเปลี่ยนรูปแบบการตกแต่งห้องอาหาร เพิ่มการฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการในส่วนของอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้าไปใช้บริการ และ เพิ่มความประทับใจในการให้บริการ และ กลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป