

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมดิ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมดิอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าจำนวน 140 ราย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุป ผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 140 ราย แบ่งเป็นชาวไทย 70 ราย ชาวต่างชาติ 70 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 –30 ปี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าชาวไทย ภูมิลำเนา มาจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าชาวต่างประเทศ ภูมิลำเนา มาจากประเทศสหรัฐอเมริกา มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-8 คน ราคาห้องพักที่ใช้บริการมากที่สุด คือ 501-1,000 บาท มีระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้ง 1-2 คืน ส่วนใหญ่มีการจองห้องพักก่อนเข้าพัก โดยแหล่งข้อมูลที่รู้จักโรงแรม คือ ญาติหรือเพื่อนแนะนำ และเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกโรงแรมที่พักเอง มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมดิอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการให้บริการของ โรงแรมดิอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านความมีน้ำใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เท่ากัน ด้านความสามารถ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการเข้าถึงลูกค้า โดยมีความคาดหวังต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการเข้าถึงลูกค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การเช็คอิน เช็กเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรมทำให้รู้สึกสะดวกสบาย และการมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า โรงแรมตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย

ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการติดต่อสื่อสาร มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก พนักงานโรงแรมที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้า

ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านความสามารถ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว และพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี

ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านความมีน้ำใจ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ทำที่อ่อนโยน และเป็นมิตร พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านความน่าเชื่อถือ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ

ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านความไว้วางใจ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง

ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการตอบสนองลูกค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือพนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ และจำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง

ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านความปลอดภัย มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ โรงแรมมีความมั่นคงปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จายอื่น และการเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย

ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือการใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพสะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้า สะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณ ห้องพักรับถนัด เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิล ที.วี เป็นต้น และ พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักมีจำนวนเพียงพอเช่นผ้าเช็ดตัว สบู่ก้อน หมวกอาบน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น

ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือโรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น และโรงแรมมีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ และร้านอาหารสินค้าของที่ระลึก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านความไว้

วางใจ ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความมีน้ำใจ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการสร้างบริการ ให้เป็นที่รู้จัก เท่ากัน และด้านการเข้าถึงลูกค้า

โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

ความพึงพอใจหลังรับบริการ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า สามารถจองที่พักรได้หลายวิธี เช่น จองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรมจองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น และการเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน

ความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้าที่เข้าพัก พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้คำพูดที่สุภาพและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ความพึงพอใจหลังรับบริการด้านความสามารถ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถ ในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้องพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้ และพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว

ความพึงพอใจหลังรับบริการด้านความมีน้ำใจ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้า ด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ

ความพึงพอใจหลังรับบริการด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ลูกค้า ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจหลังรับบริการด้านความไว้วางใจ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบรับ-ทอนเงินได้ถูกต้องไว้วางใจได้ และมีหลักฐานการรับเงินที่ต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักรับผิดชอบที่พิกัดที่ลูกค้ามีความเชื่อมั่น

ความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการตอบสนองลูกค้า มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือสามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด พนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสนใจเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว

ความพึงพอใจหลังรับบริการด้านความปลอดภัย มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น และการเก็บรักษาทรัพย์สินมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณที่พักและที่จอดรถ

ความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด การใช้บริการที่พักได้รับการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้

ความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือโรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ โรงแรมมีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิ อินเทอร์เน็ตเนชั่น เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตเนชั่น เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความไว้วางใจ เท่ากัน ด้านความสามารถ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการเข้าถึงลูกค้า

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ และด้านความปลอดภัย เท่ากัน ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความมีน้ำใจ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าถึงลูกค้า โดยมีความคาดหวังต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย และการมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า รองลงมา การเช็คอิน เช็คเอาท์ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน และสภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรม

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรม และการเช็คอินเช็คเอาท์ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน รองลงมาสามารถจองที่พักได้หลายวิธี เช่น จองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรม จองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น และโรงแรมตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ รองลงมาพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และเอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของโรงแรมมีความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ รองลงมาพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และมีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก

ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว รองลงมา พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง และพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง รองลงมา พนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว เท่ากัน และพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้

ด้านความมีน้ำใจ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ทำที่อ่อนโยนและเป็นมิตร และพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ รองลงมา พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ทำที่อ่อนโยนและเป็นมิตร รองลงมาพนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมาพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ และระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทน

และรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมาพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ และระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ เท่ากัน

ด้านความไว้วางใจผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมา สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้ และพนักงานโรงแรมที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบรับ-ทอนเงินได้ถูกต้องไว้วางใจได้ เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น เท่ากัน รองลงมา พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และสามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบรับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้ เท่ากัน

ด้านการตอบสนองลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ รองลงมา จำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน และพนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด รองลงมาจำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ

ด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย รองลงมา มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ และการเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ เท่ากัน รองลงมาพนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่น การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย และเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย เท่ากัน และมีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะอาด สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ รองลงมา พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และการตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิล ที.วี เป็นต้น เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะอาด สะอาดตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ รองลงมาการตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการ ลูกค้ำ สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิล ที.วี เป็นต้น

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมา โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า และโรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียน

จากลูกค้า รองลงมาโรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น และโรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิ อินเทอร์เน็ต เซียงใหม่ จำแนกตามประเภทของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ โรงแรมดิ อินเทอร์เน็ต เซียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การติดต่อสื่อสาร ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านการเข้าถึงลูกค้า

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ต เซียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความปลอดภัย ด้านความสามารถ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรม รองลงมา การเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน และสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย และ การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมาพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และเอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของโรงแรมมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รองลงมา มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก และพนักงานโรงแรมที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้า เท่ากัน และพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก

ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง รองลงมา พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว และพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และสามารถชี้แจงอธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี รองลงมาพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว และพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้ เท่ากัน และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง

ด้านความมีน้ำใจ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ทำที่อ่อนโยนและเป็นมิตร รองลงมา พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการ และพนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ทำที่อ่อนโยน และเป็นมิตร รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการ และพนักงานรักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านการจอดรถ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ รองลงมาพนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า และระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวที่เป็นต่างประเทศ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมา พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้องไว้วางใจได้และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง รองลงมาพนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้ เท่ากัน และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น

ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ รองลงมาพนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง และพนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการสนใจเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว และพนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง และเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมามีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณ ที่พักและที่จอดรถ และโรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การเก็บรักษาทรัพย์สินมีความปลอดภัย รองลงมาพนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณที่พักและที่จอดรถ

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาการใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะอาด สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ และการตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด รองลงมาการใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะอาด สะอาดตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ และพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ โรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาโรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ และโรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ รองลงมา โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น และโรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก เท่ากัน และโรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า และโรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน

ส่วนที่ 6 ปัญหาในการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ ด้านสถานที่ตั้งโรงแรมหายาก และไม่สะดวกในการมาใช้บริการ มากที่สุด รองลงมา สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี และ อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามประเภทของลูกค้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งโรงแรมหายาก และไม่สะดวกในการมาใช้บริการ รองลงมา สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี และ อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งโรงแรมหายาก รองลงมา พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ที่ได้กล่าวถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์รวมในสายตาลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) นั้น เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ตามลักษณะคุณภาพการให้บริการ 10 ประการ นำมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า พบว่า การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมาก ในด้านการเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรมทำให้รู้สึกสะดวกสบาย และการมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า โรงแรมตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ศึกษาเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ระบบรักษาความปลอดภัย ทำเลที่ตั้ง ชื่อเสียงของที่พักตากอากาศ บริการของที่พักตากอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการของพนักงาน

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า สามารถจองที่พักได้หลายวิธี เช่น จองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรมจองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน ซึ่งผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้น โรงแรมจึงยังมีจุดอ่อนที่ควรที่ปรับปรุงในด้านการเข้าถึงลูกค้าให้ตรงกับความคาดหวังในการได้รับบริการของลูกค้าให้มากขึ้น

2. การติดต่อสื่อสาร พบว่า การให้คำอธิบายอย่างถูกต้องและชัดเจน โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย โดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ในด้านพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก พนักงานโรงแรมที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ที่ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวต้องการ ด้าน การบริการของพนักงานที่สุภาพ เป็นกันเองเป็นอันดับหนึ่ง สามารถไว้วางใจได้ เข้าใจในลูกค้า รับผิดชอบบริการได้อย่างตั้งใจและมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยการบริการหรือบุคคล เหมือนกัน

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก พนักงานโรงแรมที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีความคาดหวังในการได้รับบริการในระดับมากเหมือนกัน

3. ความสามารถ พบว่า บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานโดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ในด้านพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไว และพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ศึกษาเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ด้านการ

บริการของพนักงาน และพนักงานที่สุภาพ เป็นกันเอง สามารถไว้วางใจได้ เข้าใจในลูกค้า รับผิดชอบบริการได้อย่างทันใจและมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ความสามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ ความเข้าใจและให้บริการที่ถูกต้องและการให้บริการที่ปลอดภัย

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและสามารถชี้แจงอธิบาย ตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้ และ พนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าในการได้รับบริการในระดับมากเหมือนกัน

4. ความมีน้ำใจ พบว่า บุคลากรที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจารณ์งาน โดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ในด้านพนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ทำที่อ่อนโยนและเป็นมิตร พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าและกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของอรุณี ปัญญามูลงษา (2542) ที่ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ผลการศึกษพบว่านักท่องเที่ยวต้องการ ด้านบริการของพนักงานที่สุภาพ เป็นกันเอง และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ โกศลวิชโรทน (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญด้านความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานเกสต์เฮาส์เป็นอันดับหนึ่ง

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านพนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ทำที่อ่อนโยนและเป็นมิตร พนักงานทำความสะอาดมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมากเหมือนกัน

5. ความน่าเชื่อถือ พบว่า หน่วยงานและพนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า โดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ด้านพนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญด้าน ชื่อเสียงของโรงแรม

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังก่อนรับบริการของลูกค้าในระดับมากเหมือนกัน

6. ความไว้วางใจ พบว่า บริการที่มอบให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอถูกต้องตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมา โดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ในด้านมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของโรงแรมได้ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกศล วัชรโรจน (2542) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญด้านความสะอาดของเกสต์เฮาส์ และการอำนวยความสะดวกในด้านการให้บริการผู้นิรภัยแก่ลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบรับ-ทอนเงินได้ถูกต้องไว้วางใจได้ และมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังก่อนรับบริการของลูกค้าในระดับมากเหมือนกัน

7. การตอบสนองลูกค้า พบว่า ความพร้อมที่จะให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ โดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ด้านพนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด สามารถเลือกชำระ

ค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ และจำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้ บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถ ติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พนักงานโรงแรมให้ความสนใจ ต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับขบวนการ สุขสมณะ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านบริการหรือบุคคลที่มีอิทธิพล ผู้ใช้บริการให้ ความสำคัญ ด้านความสามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ พนักงานโรงแรม ที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด พนักงานโรงแรมให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถ ติดต่อสอบถามหัวหน้าพนักงานงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการ สนใจเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว ซึ่ง สอดคล้องกับความคาดหวังก่อนรับบริการของลูกค้าในระดับมากเหมือนกัน

8. ความปลอดภัย พบว่า บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหา ต่างๆ โดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ด้านโรงแรมมีความมั่นคงปลอดภัย มี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนาจ ความสะอาดดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งใน บริเวณที่พักและที่จอดรถ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร ้องค่าใช้จ่ายอื่น และการเก็บรักษาทรัพย์สินมีความปลอดภัย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ อรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ที่ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้ บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่พบว่านักท่องเที่ยวต้องการระบบ รักษาความปลอดภัย โดยให้มียามรักษาการในตอนกลางคืน

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้าน พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น และการ เก็บรักษาทรัพย์สินมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนาจ ความสะอาดดูแล ความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณที่พักและที่จอดรถ ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวัง ก่อนรับบริการของลูกค้าในระดับมากเหมือนกัน

9. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้ โดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ในด้านการใช้บริการที่פקได้ รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ การตกแต่งสถานที่โรงแรม และบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิล ที.วี เป็นต้น และพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักมีจำนวนเพียงพอ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันดับแรก คือ โทรทัศน์ และของ อรุณี ปัญญามูลงษา (2542) ศึกษาเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่พบว่ารูปแบบของที่พักนักท่องเที่ยวต้องการความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก นักท่องเที่ยวต้องการเครื่องทำน้ำอุ่น

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด การใช้บริการที่פקได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังก่อนรับบริการของลูกค้าในระดับมากเหมือนกัน

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่า ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนอง โดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ด้านโรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น และโรงแรมมีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญคือ การมีพนักงานบริการ 24 ชั่วโมง เหมือนกัน

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านโรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ โรงแรมมีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนรับบริการในระดับมากเหมือนกัน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่า วัตถุประสงค์ของการเดินทางมากที่สุดเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-8 คน มีค่าใช้จ่ายราคาห้องพัก 501-1,000 บาท และมีการจองห้องพักล่วงหน้า โดยแหล่งข้อมูลที่รู้จักโรงแรม ได้แก่ ญาติหรือเพื่อนแนะนำ และเป็นผู้ตัดสินใจเลือกที่พักเองมากที่สุด

ด้านคุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการและมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยมีข้อค้นพบดังนี้

ด้านการเข้าถึงลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง การเช็คอิน เช็คเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนานและมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นกัน โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก

ด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องพนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ในเรื่อง พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง

ด้านความมีน้ำใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ในเรื่อง พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ทำที่อ่อนโยนและเป็นมิตร และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากเหมือนกัน

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ในเรื่อง พนักงานโรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากเหมือนกัน

ด้านความไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ในเรื่อง มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น และมีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ในเรื่อง โรงแรมมีความมั่นคงปลอดภัย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น

ด้านการตอบสนองลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากในเรื่อง พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ ลูกค้าอย่างทันทีทันใด สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ และจำนวนพนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีเพียงพอจึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องสามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

ตารางที่ 61 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเชียงใหม่

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	เปรียบเทียบ
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.71	3.67	-0.04
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.79	3.85	+0.06
ด้านความสามารถ	3.86	3.97	+0.11
ด้านความมีน้ำใจ	3.92	3.98	+0.06
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.91	4.05	+0.14
ด้านความไว้วางใจ	3.96	4.14	+0.18
ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.98	4.01	+0.03
ด้านความปลอดภัย	4.00	4.09	+0.09
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.92	3.85	-0.07
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.84	3.95	+0.11

จากตารางที่ 61 การเปรียบเทียบระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเชียงใหม่ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจหลังรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ ยกเว้นในด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ที่มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่
จำแนกตามประเภทลูกค้า

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	เปรียบเทียบ	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	เปรียบเทียบ
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.79	3.65	-0.14	3.29	4.06	+0.77
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.90	3.68	-0.22	3.49	4.21	+0.72
ด้านความสามารถ	3.97	3.76	-0.21	3.64	4.29	+0.65
ด้านความมีน้ำใจ	4.02	3.83	-0.19	3.61	4.35	+0.74
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.01	3.82	-0.19	3.71	4.38	+0.67
ด้านความไว้วางใจ	4.01	3.92	-0.09	3.86	4.41	+0.55
ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.05	3.91	-0.14	3.61	4.40	+0.79
ด้านความปลอดภัย	4.08	3.92	-0.16	3.85	4.33	+0.48
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	4.00	3.84	-0.16	3.46	4.24	+0.78
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.87	3.80	-0.07	3.65	4.25	+0.60



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

จากตารางที่ 62 การเปรียบเทียบระหว่างระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของโรงแรมดิ อินเทอร์เน็ตในชั้นเนลเชียงใหม่ พบว่าลูกค้าชาวไทยมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในทุกๆด้าน ส่วนลูกค้า ชาวต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการในทุกๆด้าน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังสูงสุด และระดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของลูกค้า

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวังสูงสุด		ความพึงพอใจสูงสุด	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
การเข้าถึงลูกค้า	-สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย -การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า (3.89)	-สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรม -การเช็กอิน เช็กเอาท์ ลูกค้าไม่ต้องคอยนาน (3.73)	-การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า (3.54)	-สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของโรงแรม (4.19)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	-พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ (4.09)	-พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ (3.81)	-พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ (3.79)	-พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ (4.40)
ด้านความสามารถ	-พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (4.13)	-พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง (3.81)	-พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง (3.89)	-พนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี (4.39)
ด้านความมีน้ำใจ	-พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยนและเป็นมิตร -พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมสนใจเอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการ (4.13)	-พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยนและเป็นมิตร (3.96)	-พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยนและเป็นมิตร (3.84)	-พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยนและเป็นมิตร (4.50)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังสูงสุด และระดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของลูกค้า (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวังสูงสุด		ความพึงพอใจสูงสุด	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
ด้านความน่าเชื่อถือ	-พนักงาน โรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า (4.12)	-พนักงาน โรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า (3.90)	-พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (3.94)	-พนักงาน โรงแรมที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ อดทนและรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า (3.90)
ด้านความไว้วางใจ	-มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (4.09)	-พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง -มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (3.97)	-มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (4.11)	-พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง (4.46)
ด้านการตอบสนองลูกค้า	-สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ (4.10)	-พนักงาน โรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด (3.96)	-สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ (3.83)	-สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ (4.50)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังสูงสุด และระดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของลูกค้า (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวังสูงสุด		ความพึงพอใจสูงสุด	
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ
ด้านความปลอดภัย	-โรงแรมมีความมั่นคงปลอดภัย (4.21)	-โรงแรมมีความมั่นคงปลอดภัย -มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวกดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงในบริเวณที่พักและที่จอดรถ (3.97)	-พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น (4.13)	-การเก็บรักษาทรัพย์สินมีความปลอดภัย (4.43)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	-การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (4.10)	-การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (3.93)	-พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (3.69)	-การตกแต่งสถานที่โรงแรมและบริเวณการให้บริการลูกค้า สะอาด (4.40)
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	-โรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.94)	-โรงแรมพร้อมที่จะฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า (3.86)	-โรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.89)	-โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ (4.35)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ และเพื่อเป็นแนวทางนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product) ควรกำหนดมาตรฐานประสิทธิภาพด้านบริการเพราะเป็นผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้เนื่องจากอยู่ในรูปของการบริการ (Service Product) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การตกแต่งภายในห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพัก ครัวส่วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิล ที.วี. และอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักมีจำนวนเพียงพอ เช่น ผ้าเช็ดตัว สบู่ก้อน หมวกอาบน้ำ น้ำดื่ม และควรควบคุมดูแลสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักอย่างสม่ำเสมอให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี เน้นย้ำพนักงานผู้มีหน้าที่ดูแลหมั่นสำรวจตรวจตราอย่าได้ขาด โดยเฉพาะสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก อุปกรณ์ภายในห้องพักควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ ให้ใช้การได้ดีพร้อมใช้ เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือและด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

2. ด้านราคา (Price) ควรนำเสนอในเรื่องการได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ในคุณค่า เช่น การได้รับส่วนลด 10 เปอร์เซ็นต์สำหรับค่าใช้บริการห้องพักและห้องอาหาร เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ เข้าใจและรู้จักลูกค้า

3. ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย (Place) ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอ มีความสะดวกและปลอดภัยมากขึ้นและควรจัดทำป้ายแสดงเส้นทางโบร์ชัวร์ หรือแผนผังแสดงที่ตั้งของโรงแรม สำหรับแจกจ่ายไว้ในสถานที่สำคัญต่างๆ เช่น สนามบิน สถานีขนส่ง หรือแหล่งท่องเที่ยว เพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้า

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ควรสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และมีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารของโรงแรมผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรม รวมทั้งส่งบัตรอวยพรและของขวัญตามเทศกาลสำคัญต่างๆ และเพิ่มการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ หรือการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

5. ด้านบุคลากร (People) ควรจัดทำโครงการพัฒนาพนักงานเป็นประจำทุก 3 เดือน และโครงการประเมินผลทุก 6 เดือน เช่น โครงการพัฒนาทักษะด้านภาษา โครงการสร้างและ พัฒนาจิตสำนึกการให้บริการและโครงการบุคลากรดีเด่นประจำเดือน เพื่อให้พนักงาน มีทัศนคติ ที่ดีในการทำงาน มีความสุภาพ อดทนอดกลั้นต่อการแสดงออกกับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และประทับใจพนักงาน ผู้ให้บริการและ กลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป และเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการด้านการ เข้าถึงลูกค้า ด้านติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน ความไว้วางใจ และด้านการตอบสนองลูกค้า

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เพื่อนำเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ลักษณะของธุรกิจโรงแรมถือว่าเป็น ธุรกิจด้านบริการ ธุรกิจจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรม เป็นการแสดงให้เห็นคุณภาพของการบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้ามองเห็นคุณค่าของบริการที่ส่งมอบ โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) สร้างภาพลักษณ์ในลักษณะความเป็นมืออาชีพ การให้บริการมีลำดับเป็นขั้นตอนที่รวดเร็ว ควร ทำการปรับปรุงห้องพัก โดยการตกแต่งภายในห้องพักให้สวยงามและสะอาด ด้านการแต่งกาย ของพนักงานให้มีความเหมาะสม โดยมีชุดฟอร์มสำหรับพนักงานที่สะอาดเรียบร้อย เพื่อให้เกิด คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือและด้านความสามารถ ในการให้บริการ

7. ด้านกระบวนการ (Process) ควรเพิ่มช่องทางวิธีการคำมดจำห้องพักโดยผ่าน ทางเว็บไซต์ของโรงแรม สำหรับกระบวนการในการให้บริการด้านเช็คอิน-เช็คเอาท์ของโรงแรม พนักงานควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการโดยไม่ให้ลูกค้ารอนาน หากเกิดปัญหาควรรีบ ดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นอย่างรวดเร็ว และยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และอธิบายให้ ลูกค้าเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และพยายามรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไว้ เพื่อให้เกิดคุณภาพ การให้บริการด้านการสื่อสาร ด้านความสามารถ และด้านความไว้วางใจ