

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ ภูเก็ตประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ตเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าองค์กร จำนวน 150 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ อายุงานในตำแหน่งมากกว่า 5 ปี ประเภทของกิจการเป็นหน่วยงานภาครัฐบาล มีจำนวนพนักงานในองค์กร 21-100 คน การทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ตมากที่สุดคือ จากงานประชุมสัมมนา และระยะเวลาที่ใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ตครั้งสุดท้าย คือ ต่ำกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่ประเภทบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ตที่เลือกใช้ คือ ห้องประชุม-สัมมนา โดยมีวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ต คือ จัดงานสัมมนาทางวิชาการ ผู้มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ต คือ ผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงาน โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ต คือ มีการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ รองลงมาคือ มีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานตรงกับงบประมาณ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ต คือ พึงพอใจมาก และการกลับมาใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ตในอนาคต คือ มาใช้บริการแน่นอน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านต่างๆของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจก่อนรับบริการเสนอขายของพนักงานขาย

ด้านพนักงานขาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการขาย และ ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้ รองลงมาคือ สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด และบุคลิกภาพของพนักงานขาย

2.2 ความความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม เชียงใหม่ภูคำ ระหว่างรับบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก รองลงมาคือ บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ และพนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก รองลงมาคือ บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ และพนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป รองลงมาคือ โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้ และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนา มีความน่าเชื่อถือ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน และโดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก

ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที และพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที และพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ และ พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน และ พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบ สอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม รองลงมาคือ พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี และ พนักงานของโรงแรมมีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรงแรม

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม รองลงมาคือ พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการ

บริการที่ดี และพนักงานของโรงแรมสามารถให้ความสนใจและบริการเฉพาะบุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้

2.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจหลังรับบริการ

จากการศึกษาหลังการใช้บริการ ผู้ตอบแบบ สอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ การคิดเงินถูกต้อง รองลงมาคือ การคิดเงินรวดเร็ว และผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม

สำหรับความพึงพอใจหลังการใช้บริการ ผู้ตอบแบบ สอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ การคิดเงินถูกต้อง รองลงมาคือ ผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม และพนักงานมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านต่างๆของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

3.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จำแนกตามการใช้บริการด้านห้องพัก

- ก่อนรับบริการ

ด้านพนักงานขาย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการขาย และ ความรวดเร็วและตรงเวลาในการเข้าพบลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจด้านพนักงานขาย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้ รองลงมาคือ สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด และบุคลิกภาพของพนักงานขาย

- ระหว่างรับบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก รองลงมาคือบรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป รองลงมาคือ โดยทั่วไป การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้ และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ

สำหรับความพึงพอใจพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

ด้านการตอบสนองความต้องการ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ รองลงมาคือ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที

สำหรับความพึงพอใจพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ

ด้านการให้ความมั่นใจ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับความพึงพอใจพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน และพนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม รองลงมาคือพนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี

สำหรับความพึงพอใจพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม รองลงมาคือพนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี

- หลังรับบริการ

หลังการใช้บริการ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ การคิดเงินถูกต้อง รองลงมาคือ การคิดเงินรวดเร็ว และผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม

สำหรับความพึงพอใจหลังการใช้บริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจ โรงแรมในภาพรวม รองลงมาคือ การคิดเงินถูกต้อง

3.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

คำ จำแนกตามการใช้บริการด้านห้องอาหาร

- ก่อนรับบริการ

ด้านพนักงานขาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย ความรู้ความสามารถในการขาย และการมีอำนาจตัดสินใจในการต่อรองได้เท่ากัน รองลงมาคือ ความรวดเร็วและตรงเวลาในการเข้าพบลูกค้า และให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้ รองลงมาคือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย และสร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

- ระหว่างรับบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก รองลงมาคือบรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ

สำหรับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก รองลงมาคือ โรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการในโรงแรม

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป รองลงมาคือ การจองห้องพัก/ห้องสัมมนาที่น่าเชื่อถือ และโดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปเท่ากัน รองลงมาคือ การจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ

ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ให้บริการเสมอ รองลงมาคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง และพนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที

สำหรับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ให้บริการเสมอ รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ และพนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี รองลงมาคือพนักงานมีการให้บริการที่สะดวกทั้งเวลาและสถานที่เช่น ห้องอาหารของโรงแรมมีเวลาให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า สามารถให้บริการрумเซอร์วิสได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ และทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม เท่ากัน

สำหรับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม รองลงมาคือ พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี

-หลังรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ การคิดเงินถูกต้อง รองลงมาคือการคิดเงินรวดเร็ว

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม รองลงมาคือการคิดเงินถูกต้อง

3.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆของโรงแรมเชียงใหม่

ลูกค้า จำแนกตามการใช้บริการด้านห้องประชุม-สัมมนา

- ก่อนรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการขาย และให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้ รองลงมาคือ สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด และบุคลิกภาพของพนักงานขาย

-ระหว่างรับบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย และบรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ

สำหรับความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป รองลงมาคือ โดยทั่วไป การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้ และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพัก และผู้ใช้บริการเสมอ รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน รองลงมาคือพนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม รองลงมาคือพนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี

สำหรับความพึงพอใจมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม รองลงมาคือ พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี

-หลังรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การคิดเงินถูกต้อง รองลงมาคือการคิดเงินรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่เลือกใช้ เป็นห้องประชุม-สัมมนา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การคิดเงินถูกต้อง รองลงมาคือผู้ใช้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม

3.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆของโรงแรมเชียงใหม่

ลูกค้า จำแนกตามการใช้บริการด้านห้องจัดงานเลี้ยง

-ก่อนรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย รองลงมาคือ การมีอำนาจตัดสินใจในการต่อรองได้ และความรู้ความสามารถในการขาย

สำหรับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ บุคลิกภาพของพนักงานขาย รองลงมาคือ สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด และให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้ เท่ากัน และความรู้ความสามารถในการขาย

-ระหว่างรับบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก รองลงมาคือ บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ และพนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก รองลงมาคือ โรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการในโรงแรม

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้ รองลงมาคือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา รองลงมาคือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และโดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้ เท่ากัน

ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ และพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือพนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน และพนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมมีความรู้เพียงพอในการ ตอบคำถามของแขกผู้มาใช้บริการในโรงแรม พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม และการจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด เท่ากัน

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือพนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน และพฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม และพนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี เท่ากัน รองลงมาคือพนักงานมีการให้บริการที่สะดวกทั้งเวลาและสถานที่เช่น ห้องอาหารของโรงแรมมีเวลาให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า สามารถให้บริการрумเซอร์วิสได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม รองลงมาคือ พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี และพนักงานของโรงแรมสามารถให้ความสนใจและบริการเฉพาะบุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้

- หลังการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือการคิดเงินถูกต้อง และผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม รองลงมาคือการคิดเงินรวดเร็ว

สำหรับความพึงพอใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การคิดเงินถูกต้อง และผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดความพึงพอใจ (Kotler (1997) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของลูกค้า (Expectations) ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และส่วนมากจะกลับมาใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำอีกในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Kotler (1997) ที่กล่าวว่า เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ หลังการขายน้อยเพียงใด ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้า ก็จะเกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งส่งผลให้ลูกค้ากลับไปซื้อผลิตภัณฑ์หรือไปใช้บริการซ้ำอีก (Repurchase)

และผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ (Service Quality Dimensions) ของ Zeithaml & Bitner, 2000 (อ้างในกฤษณา รัตนพลฤกษ์ : 2545) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่าลูกค้าประเมินคุณภาพบริการ โดยใช้ปัจจัยสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) และการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาตามที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย และโรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการในโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาส ดันติพันธุ์พิพัฒน์ (2549) ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด การใช้บริการที่พักรับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ และโดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาส ดันติพันธุ์พิพัฒน์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมศิริ นิลิตศิริ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากด้านพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาส ดันติพันธุ์พิพัฒน์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานของที่พักรับฟังความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมศิริ นิลิตศิริ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากด้านสามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน และพฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาส ดันติพันธุ์พิพัฒน์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี และพนักงานของโรงแรมสามารถให้ความสนใจและบริการเฉพาะบุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมศิริ นิสิตศิริ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากด้านโรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาส ดันติพันธุ์พิพัฒน์ (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

วัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ เพื่อจัดงานสัมมนาทางวิชาการ โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะมีการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ มีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานตรงกับงบประมาณ และพนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกราย สำหรับระดับความพึงพอใจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีถึงร้อยละ 48.0 และร้อยละ 43.3 ระบุว่าจะกลับมาใช้บริการอีก

ผลการศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ โดยรวมพบว่ามียกระดับความพึงพอใจหลังรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีระดับความพึงพอใจหลังรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้าน อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม โรงแรมมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการห้องพัก มีความพึงพอใจด้านเมื่อผู้มาใช้บริการในโรงแรมพบปัญหาทางเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของโรงแรม แสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้อย่างทันท่วงที ในระดับปานกลาง

ในขณะที่ผู้ให้บริการ ห้องอาหาร ห้องประชุม-สัมมนา และห้องจัดเลี้ยงมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง

หลังการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการคิดเงินรวดเร็ว มีการลงข่าวประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า และมีการสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่อง สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมาก คือ อาหารไม่พอเพียงสำหรับลูกค้า อาหารไม่อร่อย และไม่หลากหลาย การจัดบุฟเฟต์ควรมีบริการเติมอาหารไม่ให้ขาดช่วง ระบบไฟทางเดินมืด ที่จอดรถไม่เพียงพอ ช่วงที่จัดสัมมนา ควรจะเปิดไฟตรงบันไดให้สว่างเพียงพอ ภายในห้องสัมมนาแสงสว่างไม่เพียงพอ

ตารางที่ 46 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
ด้านพนักงานขาย					
บุคลิกภาพของพนักงานขาย	3.85	มาก	3.92	มาก	พอใจ
ความรู้ความสามารถในการขาย	3.82	มาก	3.82	มาก	พอใจ
การมีอำนาจตัดสินใจในการต่อรองได้	3.68	มาก	3.73	มาก	พอใจ
ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาในการจัดงานกับลูกค้าได้	3.74	มาก	3.99	มาก	พอใจ
สร้างความสัมพันธ์และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด	3.69	มาก	3.97	มาก	พอใจ
ความรวดเร็วและตรงเวลาในการเข้าพบลูกค้า	3.70	มาก	3.83	มาก	พอใจ

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ระดับความพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย	3.64	มาก	3.71	มาก	พอใจ
โรงแรมมีเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.56	มาก	3.69	มาก	พอใจ
ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย	3.56	มาก	3.55	มาก	พอใจ
อุปกรณ์ต่างๆในห้องพักได้รับการตกแต่งที่ สวยงาม	3.55	มาก	3.33	ปานกลาง	ไม่พอใจ
โรงแรมมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.59	มาก	3.46	ปานกลาง	ไม่พอใจ
เครื่องใช้และอุปกรณ์ในห้องพักมีความสะดวกสบาย	3.47	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	พอใจ
วัสดุที่ใช้ในงานบริการสวยงามสะอาดตา	3.41	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	พอใจ
สภาพแวดล้อมภายในโรงแรมสวยงาม	3.47	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	พอใจ
สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสะอาดและมีคุณภาพเหมาะสมสำหรับการพักผ่อน	3.45	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	พอใจ
โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก	3.78	มาก	3.79	มาก	พอใจ
บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	3.67	มาก	3.59	มาก	พอใจ
การเช็คอินและเช็คเอาท์รวดเร็ว	3.61	มาก	3.53	มาก	พอใจ
วิธีการจองห้องพักสามารถทำได้โดยสะดวก	3.59	มาก	3.65	มาก	พอใจ
วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน	3.37	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	พอใจ
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ห้องซาวน่า และห้องออกกำลังกาย	3.23	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง	พอใจ
มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง	3.19	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	พอใจ
โรงแรมมีบริการอื่นๆที่หลากหลาย	3.26	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	พอใจ

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ					
พนักงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.66	มาก	3.73	มาก	พอใจ
โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	3.63	มาก	3.74	มาก	พอใจ
เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา	3.67	มาก	3.69	มาก	พอใจ
เมื่อผู้มาใช้บริการในโรงแรมพบปัญหาทางเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของโรงแรมแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้อย่างทันท่วงที	3.53	มาก	3.57	มาก	พอใจ
โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.61	มาก	3.79	มาก	พอใจ
ทางโรงแรมสามารถให้ความเป็นส่วนตัวแก่ลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมได้เป็นอย่างมาก	3.67	มาก	3.70	มาก	พอใจ
การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	3.57	มาก	3.62	มาก	พอใจ
โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	3.79	มาก	3.75	มาก	พอใจ
การจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือ	3.72	มาก	3.75	มาก	พอใจ
โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการถูกต้องและเชื่อถือได้	3.75	มาก	3.74	มาก	พอใจ

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ระดับความพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
การตอบสนองความต้องการ					
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.55	มาก	3.44	ปานกลาง	ไม่พอใจ
พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ให้บริการเสมอ	3.63	มาก	3.76	มาก	พอใจ
พนักงานของโรงแรมสามารถแจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้	3.55	มาก	3.65	มาก	พอใจ
พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที	3.61	มาก	3.71	มาก	พอใจ
พนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอเสมอ	3.57	มาก	3.70	มาก	พอใจ
การให้ความมั่นใจ					
พนักงานให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพ อ่อนโยน	3.79	มาก	3.88	มาก	พอใจ
พนักงานของโรงแรมมีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามของแขกผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.67	มาก	3.72	มาก	พอใจ
พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ	3.76	มาก	3.89	มาก	พอใจ
พฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ	3.70	มาก	3.78	มาก	พอใจ
พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ	3.71	มาก	3.73	มาก	พอใจ
ทางโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม	3.65	มาก	3.75	มาก	พอใจ
ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของผู้ใช้บริการ สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีนัย	3.61	มาก	3.69	มาก	พอใจ
การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด	3.63	มาก	3.68	มาก	พอใจ
โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	3.67	มาก	3.65	มาก	พอใจ
พนักงานของโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ	3.65	มาก	3.67	มาก	พอใจ

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ระดับความพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ					
พนักงานของโรงแรมมีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับโรงแรม	3.59	มาก	3.53	มาก	พอใจ
พนักงานของโรงแรมสามารถแสดงความใส่ใจผู้มาใช้บริการอย่างเป็นส่วนตัวได้ เช่น สามารถจำชื่อแขกที่เข้าพักได้	3.49	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	พอใจ
พนักงานของโรงแรมสามารถให้ความสนใจและบริการเฉพาะบุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้	3.57	มาก	3.61	มาก	พอใจ
พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.47	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	พอใจ
พนักงานมีการให้บริการที่สะดวกทั้งเวลาและสถานที่ เช่น ห้องอาหารของโรงแรมมี เวลาให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า สามารถให้บริการรวมเชอร์วิสได้ในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ	3.55	มาก	3.63	มาก	พอใจ
ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม	3.72	มาก	3.81	มาก	พอใจ
พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดี	3.70	มาก	3.74	มาก	พอใจ
ทางโรงแรมให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง	3.49	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	พอใจ
หลังการใช้บริการ					
การคิดเงินรวดเร็ว	3.65	มาก	3.47	ปานกลาง	พอใจ
การคิดเงินถูกต้อง	3.74	มาก	3.67	มาก	พอใจ
พนักงานมีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า	3.55	มาก	3.57	มาก	พอใจ
มีการลงข่าวประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า	3.47	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	พอใจ
มีการสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่อง	3.49	มาก	3.44	ปานกลาง	พอใจ
ผู้ให้บริการในกิจการของท่านมีความพึงพอใจโรงแรมในภาพรวม	3.61	มาก	3.64	มาก	พอใจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังนี้

ก่อนรับบริการ พนักงานขาย ควรให้ความสำคัญในเรื่องของบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถในการขาย การให้คำแนะนำและการแก้ไขปัญหาในการจัดงานให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีการติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และการเข้าพบกับลูกค้าควรตรงต่อเวลาทุกครั้ง

ในขณะที่ลูกค้ารับบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง อุปกรณ์ต่างๆในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม โรงแรมมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เครื่องใช้และอุปกรณ์ในห้องพักมีความสะอาดสบาย วัสดุที่ใช้ในงานบริการสวยงามสะอาดตา สภาพแวดล้อมภายในโรงแรมสวยงาม สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสะอาดและมีคุณภาพเหมาะสำหรับการพักผ่อน วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ห้องซาวน่า และห้องออกกำลังกาย มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง โรงแรมมีบริการอื่นๆที่หลากหลาย ดังนั้น โรงแรมควรให้ความสำคัญในเรื่องของเครื่องอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน เครื่องใช้และอุปกรณ์ในห้องพักให้มีความสะอาดสบายให้แก่ผู้เข้าพักอาศัย การจัดพื้นที่ในส่วนของบริษัทโดยรอบของโรงแรม ควรมีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ พื้นที่ที่ใช้ส่วนรวม เช่น ทางเดินหรือในส่วนห้องโถง ควรจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ และจัดให้มีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ และควรจัดสภาพแวดล้อมภายนอกให้มีความสะอาดและมีความเหมาะสมสำหรับการพักผ่อนของลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือได้ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง เมื่อผู้มาใช้บริการใน โรงแรมพบปัญหาทางเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของ โรงแรมแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาให้อย่างทันท่วงที ดังนั้น โรงแรมควรให้ความสำคัญในเรื่องของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของ โรงแรมในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะในเรื่องการดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการอบรมพัฒนาพนักงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้เห็นความสำคัญของการบริการ พนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในงาน ให้รู้จักวิธีบริการที่ดี มีคุณภาพ ทั้งในด้านการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี มีการสื่อสารกับลูกค้าได้ดี รวมถึงการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านต่างๆ ควรสรรหาบุคลากรที่มีใจรักในด้านงานบริการ สร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี แสดงออกถึงความมีน้ำใจความเป็นกันเอง

ความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมั่นใจในการใช้บริการ นอกจากนี้การบันทึกการให้บริการต่างๆ ของโรงแรมต้องถูกต้องปราศจากข้อผิดพลาด

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นโรงแรมควรให้ความสำคัญในเรื่องจำนวนของพนักงานให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง พนักงานต้องมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องการดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการอบรมพัฒนาพนักงานที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและให้เห็นความสำคัญของการบริการ พนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานให้รู้จักวิธีบริการที่ดี มีคุณภาพทั้งในด้านการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี รวมถึงการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านต่างๆ รวมทั้งแสดงออกถึงความมีน้ำใจความเป็นกันเอง ความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมั่นใจในการใช้บริการ

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาลำดับสุดท้ายในเรื่อง พนักงานของโรงแรมสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการและโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ดังนั้น โรงแรมควรให้ความสำคัญมากขึ้นในเรื่องของสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัย โดยจัดระบบการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้า

ด้านความเข้าใจลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานของโรงแรมสามารถแสดงความใส่ใจผู้มาใช้บริการอย่างเป็นส่วนตัวได้ เช่น สามารถจำชื่อแขกที่เข้าพักได้ พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้มาใช้บริการในโรงแรม และทางโรงแรมให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง ดังนั้น โรงแรมควรให้ความสำคัญในเรื่อง ความเข้าใจ ใส่ใจลูกค้า และคุณภาพของอาหารที่ให้บริการแก่ลูกค้า

หลังการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้าน การคิดเงินรวดเร็ว มีการลงข่าวประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าและมีการสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่อง ดังนั้นทางโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ ควรให้ความสำคัญในการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง มีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ใช้บริการแล้ว โดยการส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อสอบถามถึงระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการให้บริการเพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรทำการตลาดสายสัมพันธ์ โดยการรักษาลูกค้าปัจจุบันให้คงอยู่กับกิจการไปในระยะยาวมากกว่าการหาลูกค้าใหม่ เน้นการให้บริการ

ลูกค้าและคุณภาพในทุกเรื่อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ มีความคุ้นเคยกับผู้ชาย และได้รับการดูแลเป็นพิเศษ นอกจากนี้ควรมีการลงข่าวประชาสัมพันธ์การจัดงานให้กับลูกค้า โดยลงในวารสารของโรงแรมหรืออาจจะประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เป็นต้น

สำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบทางโรงแรมต้องดำเนินการแก้ไขปัญหอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะในเรื่องของอาหาร อาหารว่าง ความสะอาดของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องใช้ควรมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ สำหรับการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ต้องรีบดำเนินการอย่างรวดเร็ว เมื่อลูกค้าแจ้งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันทีให้แจ้งถึงแผนการที่จะแก้ปัญหาลูกค้าทราบซึ่งอาจทำให้ลูกค้าคาดได้ถึงเวลาที่จะใช้ในการแก้ปัญหา และสิ่งที่ควรระวังคือควรดูแลพนักงานผู้ให้บริการ โดยทางโรงแรมต้องทำการตลาดภายในไปยังพนักงานก่อน โดยการสร้างพนักงานให้มีจิตสำนึกหรือตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า โดยพนักงานที่ให้บริการควรได้รับคัดเลือก ฝึกอบรมพัฒนาในเรื่องของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ การฝึกอบรมเป็นการสร้างโอกาสในการพัฒนาตนเองของพนักงาน และทำให้กิจการได้พนักงานที่มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น และในการคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าทำงานควรพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครคือต้องมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีประสบการณ์ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีใจรักบริการ สามารถนำเสนอบริการที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้าและมีบุคลิกภาพที่อบอุ่นจริงใจ นอกจากนี้ควรมีสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม และหมุนเวียนงานให้ทำงานในหน้าที่ต่างๆ จัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี อนุญาตให้พนักงานตามเวลาที่กำหนดและอบรมมิให้เก็บเอาอารมณ์ร้ายของลูกค้ามาเป็นอารมณ์ เป็นต้น เพื่อปลูกฝังให้เกิดความจงรักภักดี และมีมารยาทที่เป็นมิตรซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจยิ่งขึ้น