

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ และสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของโรงแรม

ช่วงที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

ตอนที่ 3 รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายเพื่อความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{x}$	แทน	มัธยฐานเลขคณิต
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ช่วงที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืน เป็นข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัญหาการให้บริการของโรงแรม ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านราคา ด้านสัญลักษณ์ และด้านการเข้าถึงบริการ ปรากฏตารางที่ 4.1 – 4.2

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	68	68.00
หญิง	32	32.00
รวม	100	100.00
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 20 ปี	15	15.00
21 – 30 ปี	34	34.00
31 – 40 ปี	26	26.00
41 – 50 ปี	13	13.00
51 – 60 ปี	6	6.00
61 ปีขึ้นไป	6	6.00
รวม	100	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	14	14.00
มัธยมศึกษา	32	32.00
อนุปริญญา/ ปวส.	10	10.00
ปริญญาตรี	41	41.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	13	13.00
5,001 – 10,000 บาท	26	26.00
10,001 – 15,000 บาท	16	16.00
15,001 – 20,000 บาท	41	41.00
20,001 บาทขึ้นไป	4	4.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.00 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.00 และมีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของโรงแรม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของโรงแรม

ลำดับที่	รายการ	ระดับปัญหา		แปลผล	อันดับ
		$\bar{x}$	S.D.		
1	ด้านสถานที่	1.74	.76	น้อย	4
2	ด้านการให้บริการ	1.76	.74	น้อย	3
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.70	.70	น้อย	6
4	ด้านราคา	1.78	.78	น้อย	2
5	ด้านสัญลักษณ์	1.72	.78	น้อย	5
6	ด้านการเข้าถึงบริการ	1.79	.80	น้อย	1
	รวมเฉลี่ย	1.74	0.76	น้อย	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัญหาการให้บริการของโรงแรม เมื่อพิจารณาโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.74$) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยปัญหาสูงสุด ได้แก่ ปัญหาข้อที่ 6 ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ($\bar{x} = 1.79$) อันดับต่ำสุดได้แก่ ปัญหาข้อที่ 4 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ($\bar{x} = 1.78$)

จากข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของโรงแรมในภาพรวมทั้ง 2 ด้านนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ จำแนกรายละเอียดของแต่ละด้านตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการด้านสถานที่

ลำดับที่	รายการ	ระดับปัญหา		แปลผล	อันดับ
		$\bar{x}$	S.D.		
1	ความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก	1.74	.61	น้อย	5
2	การตกแต่งบริเวณ โรงแรมและห้องพัก	1.61	.73	น้อย	10
3	บรรยากาศภายในห้องพัก	1.76	.85	น้อย	4
4	ขนาดของห้องพัก	1.76	.81	น้อย	3
5	ขนาดของเตียงนอน	1.71	.72	น้อย	8
6	ขนาดของห้องน้ำ	1.67	.69	น้อย	9
7	มีพนักงานบริการตลอด 24 ชม.	1.74	.74	น้อย	6
8	ระบบรักษาป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมายโรงแรม	1.84	.76	น้อย	2
9	สถานที่ตั้งสะดวก ใกล้แหล่งธุรกิจ ท้องเที่ยว	1.86	.85	น้อย	1
10	สถานที่จอดรถกว้างขวาง	1.74	.87	น้อย	7
รวม		1.74	0.76	น้อย	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัญหาการให้บริการด้านสถานที่ เมื่อพิจารณาโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.74$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาข้อที่ 9 สถานที่ตั้งสะดวก ใกล้แหล่งธุรกิจ ท้องเที่ยว เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.86$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาข้อที่ 8 ด้านระบบรักษาป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมายโรงแรม ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.84$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการด้านการให้บริการ

ลำดับที่	รายการ	ระดับปัญหา		แปลผล	อันดับ
		$\bar{x}$	S.D.		
1	ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	1.75	.79	น้อย	6
2	ความพร้อมในการให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ	1.72	.82	น้อย	8
3	พนักงานให้ข้อมูลและพุดจาสื่อสารเกี่ยวกับ รายละเอียดห้องพัก	1.84	.78	น้อย	2
4	พนักงานตอบคำถามกับลูกค้าด้วยข้อมูลที่ ถูกต้อง	1.80	.69	น้อย	5
5	พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในการ ให้บริการ	1.83	.76	น้อย	4
6	พนักงานมีบุคลิกภาพ และแต่งกายดี	1.90	.75	น้อย	1
7	พนักงานแสดงมารยาทที่ดีกับลูกค้า	1.70	.71	น้อย	9
8	บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	1.73	.73	น้อย	7
9	การต้อนรับลูกค้าของพนักงานมีความ เหมาะสม	1.57	.60	น้อย	11
10	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	1.70	.71	น้อย	10
11	พนักงานบริการลูกค้าทุกอย่างอย่างเท่าเทียม กัน	1.84	.83	น้อย	3
รวม		1.76	0.74	น้อย	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าปัญหาการให้บริการของโรงแรม ด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณาโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.76$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาข้อที่ 6 พนักงานมีบุคลิกภาพ และแต่งกายดีเป็นปัญหอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.90$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาข้อที่ 3 พนักงานให้ข้อมูลและพุดจาสื่อสารเกี่ยวกับรายละเอียดห้องพัก ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.84$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการของโรงแรม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับที่	รายการ	ระดับปัญหา		แปลผล	อันดับ
		$\bar{x}$	S.D.		
1	โทรศัพท์ภาพและเสียงไม่คมชัด	1.85	.75	น้อย	2
2	เคเบิลทีวี	1.74	.64	น้อย	3
3	โทรศัพท์เสีย ใช้การไม่ได้	2.11	.92	น้อย	1
4	พัดลม	1.72	.60	น้อย	4
5	เครื่องปรับอากาศ	1.72	.62	น้อย	5
6	เครื่องทำน้ำอุ่น	1.54	.77	น้อย	8
7	บริการซักอบรีด	1.55	.73	น้อย	6
8	ห้องอาหาร/ คอฟฟี่ช็อป	1.52	.68	น้อย	9
9	สิ่งอำนวยความสะดวก/ สิ่งของเครื่องใช้	1.55	.64	น้อย	7
รวมเฉลี่ย		1.70	0.70	น้อย	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าปัญหาการให้บริการของโรงแรมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.70$) และเมื่อพิจารณารายข้อปัญหาข้อที่ 3 โทรศัพท์เสีย เป็นปัญหาระดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.11$) อันดับต่ำสุดได้แก่ ปัญหาข้อที่ 1 โทรศัพท์ภาพและเสียงไม่คมชัด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.85$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการด้านราคา

ลำดับที่	รายการ	ระดับปัญหา		แปลผล	อันดับ
		$\bar{x}$	S.D.		
1	แสดงราคาห้องพักที่ชัดเจน	1.55	.70	น้อย	6
2	คิดราคาห้องพักตรงตามความเป็นจริง	1.72	.72	น้อย	5
3	คิดราคาค่าห้องพักช่วงเทศกาลหรือวันหยุด	1.88	.75	น้อย	2
4	ราคาอาหารในห้องอาหาร	1.94	.88	น้อย	1
5	ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการซักอบรีด ค่าโทรศัพท์	1.85	.86	น้อย	3
6	ไม่รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	1.74	.77	น้อย	4
รวมเฉลี่ย		1.78	0.78	น้อย	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าปัญหาในการให้บริการของโรงแรมด้านราคา เมื่อพิจารณาโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาข้อที่ 4 ราคาอาหารในห้องอาหาร เป็นปัญหอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.94$) อันดับต่ำสุดได้แก่ ปัญหาข้อที่ 3 คิดราคาค่าห้องพักช่วงเทศกาลหรือวันหยุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.88$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการด้านสัญลักษณ์

ลำดับที่	รายการ	ระดับปัญหา		แปลผล	อันดับ
		$\bar{x}$	S.D.		
1	ชื่อเสียงโรงแรม	1.73	.78	น้อย	2
2	โรงแรมเปิดให้บริการมานาน	1.84	.78	น้อย	1
3	ป้ายชื่อโรงแรมแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	1.67	.79	น้อย	3
4	สถานที่และป้ายต่างๆ มีแสงสว่างเด่นชัด	1.64	.77	น้อย	4
รวมเฉลี่ย		1.72	.78	น้อย	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัญหาการให้บริการของโรงแรมด้านสัญลักษณ์ เมื่อพิจารณาโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.72$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาข้อที่ 2 โรงแรมเปิดให้บริการมานาน เป็นปัญหามันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.84$) อันดับต่ำสุดได้แก่ ปัญหาข้อที่ 1 ชื่อเสียงโรงแรม ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.73$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการ

ลำดับที่	รายการ	ระดับปัญหา		แปลผล	อันดับ
		$\bar{x}$	S.D.		
1	สถานที่ตั้งสะดวก ใช้เวลาหาไม่นานนัก	1.64	.77	น้อย	4
2	พนักงานช่วยยกกระเป๋า สัมภาระ เวลาเข้า-ออก	1.76	.76	น้อย	2
3	การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) ใช้เวลาไม่นาน	1.70	.74	น้อย	3
4	ลูกค้าใช้เวลารอคอยบริการน้อย	2.06	.96	น้อย	1
รวมเฉลี่ย		1.79	.80	น้อย	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าปัญหาการให้บริการของโรงแรมด้านการเข้าถึงบริการ เมื่อพิจารณาโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.79$) และเมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาข้อที่ 4 ลูกค้าใช้เวลารอคอยบริการน้อย เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.06$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาข้อที่ 2 พนักงานช่วยยกกระเป๋า สัมภาระ เวลาเข้า-ออก ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.76$)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาในการบริการ ในช่วงที่ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นปัญหาเพื่อจัดทำรูปแบบการให้บริการ โดยพิจารณาจากปัญหาทั้ง 6 ด้าน คัดเลือกเฉพาะที่เป็นปัญหาลำดับสองอันดับแรก ดังนี้

ด้านสถานที่ ได้แก่

1. สถานที่ตั้งสะดวก ใกล้แหล่งธุรกิจ ท้องเที่ยว
 2. มีระบบรักษาป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมายโรงแรม
- ด้านการให้บริการ

1. พนักงานมีบุคลิกภาพ และแต่งกายดี
2. พนักงานให้ข้อมูลและพุดจาสื่อสารเกี่ยวกับรายละเอียดห้องพัก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

1. โทรศัพท์เสีย ใช้การไม่ได้
2. โทรศัพท์ภาพและเสียงไม่คมชัด

ด้านราคา

1. ราคาอาหารในห้องอาหาร
2. กิรราคาค่าห้องพักช่วงเทศกาลหรือวันหยุด

ด้านสัญลักษณ์

1. โรงแรมเปิดให้บริการมานาน
2. ชื่อเสียงโรงแรม

ด้านการเข้าถึงบริการ

1. ลูกค้ำใช้เวลารอคอยบริการน้อย
2. พนักงานช่วยยกกระเป๋า สัมภาระ เวลาเข้า-ออก

ช่วงที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร

การสร้างโดยการนำปัญหาการให้บริการที่ค้นพบในช่วงที่ 1 ได้แก่ ด้านราคา และด้านการเข้าถึงบริการ สร้างรูปแบบด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ 7 คน ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอสรุปการสนทนากลุ่ม

ผลสรุปการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญ ได้นำปัญหาในการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี ที่มีลำดับสูงสุด ด้านราคา และการเข้าถึงบริการ มาวิเคราะห์โดยจัดสนทนากลุ่ม เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2550 เวลา 09.00 – 11.30 น. ณ โรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร ซึ่งผู้อภิปรายสามารถสรุปปัญหา และวิธีการแก้ไขทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี และวิธีการแก้ไขปัญหา

ปัญหา	วิธีการแก้ไข
ปัญหาด้านสถานที่ 1. สถานที่ตั้งสะดวก ใกล้แหล่งธุรกิจท่องเที่ยว 2. มีระบบรักษาป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมายโรงแรม	1. จัดทำแผนที่/โบรชัวร์แสดงแหล่งท่องเที่ยวและการเดินทางเข้าพักที่สะดวก 2. จัดระบบเวรยามป้องกันความปลอดภัยให้ได้มาตรฐานเพื่อให้ลูกค้ำไว้วางใจ

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหา	วิธีการแก้ไข
ปัญหาด้านการให้บริการ 1. พนักงานมีบุคลิกภาพ และแต่งกายดี 2. พนักงานให้ข้อมูลและพุดจาสื่อสารเกี่ยวกับรายละเอียดห้องพัก	1. มีการฝึกอบรมบุคลิกภาพให้แก่พนักงาน 2. จัดทำคู่มือการให้บริการของโรงแรมซึ่งรวบรวมวิธีการพุดจาสื่อสารกับลูกค้า รายละเอียดห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ฯลฯ ในการอบรมพนักงานใหม่
ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1. โทรศัพท์เสีย ใช้การไม่ได้ 2. โทรทัศน์ภาพและเสียงไม่คมชัด	1. จัดการเปลี่ยนแปลงโทรศัพท์ที่มีปัญหาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ ให้ทำความสะอาด กระบอกพุดทุกครั้งที่แขก Check-out 2. มีการเปลี่ยนโทรทัศน์ที่ใช้การไม่ได้ โดยแยกประเภทที่มีอาการหนัก จำเป็นต้องเปลี่ยนใหม่ หรือสามารถซ่อมแซมให้ใช้งานได้ดี
ปัญหาด้านราคา 1. ราคาอาหารในห้องอาหาร 2. คิรราคาค่าห้องพักช่วงเทศกาลหรือวันหยุด	1. จัดทำรายการราคาอาหารให้เป็นมาตรฐานเหมาะสมกับชนิดของอาหาร 2. จัดทำรูปแบบการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค
ปัญหาด้านสัญลักษณ์ 1. โรงแรมเปิดให้บริการมานาน 2. ชื่อเสียงโรงแรม	1. ใช้ความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดการโรงแรม เป็นการสร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้า 2. จัดทำและตรวจสอบมาตรฐานของโรงแรมอยู่เสมอ เพื่อคงชื่อเสียงที่ดี

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหา	วิธีการแก้ไข
ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ 1. ลูกค้าใช้เวลารอคอยบริการน้อย 2. พนักงานช่วยยกกระเป๋า สัมภาระ เวลาเข้า-ออก	1. จัดทำระบบการให้บริการ โดยแบ่งหน้าที่ของพนักงานให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว 2. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดี และมีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ เพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับ

ด้านสถานที่	ด้านการให้บริการ	ด้านอำนวยความสะดวก	ด้านราคา	ด้านสัญลักษณ์	ด้านการเข้าถึงบริการ
- สถานที่ตั้งสะดวก ใกล้แหล่งธุรกิจ ท่องเที่ยว - มีระบบรักษาป้องกันภัย และรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย โรงแรม	- พนักงานมีบุคลิกภาพ และ แต่งกายดี - พนักงานให้ข้อมูลและ พูดย่อสารเกี่ยวกับ รายละเอียดห้องพัก รูปแบบการบริการ มีการจัดคู่มือการให้บริการของ โรงแรมซึ่งความรู้เกี่ยวกับการ ให้บริการ วิธีการพูดสื่อสารกับ ลูกค้า การสร้างเสริมบุคลิกภาพ รวมถึงรายละเอียดของ โรงแรม ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของ โรงแรม ฯลฯ ในการ ยอมรับงานใหม่ โดยกระตุ้นให้ เกิด service mind มีใจรักบริการ	- โทรศัพท์เสีย ใช้การ ไม่ได้ - โทรศัพท์ภาพและเสียง ไม่คมชัด รูปแบบการบริการ มีการจัดการเปลี่ยนแปลงและ ตรวจสอบระบบโทรศัพท์ โทรศัพท์ ให้ใช้การได้ รวมถึงความเข้มงวดในการ ตรวจสอบรสชาติอาหาร ความสะอาดในห้องอาหาร อย่างสม่ำเสมอ	- ราคาอาหารใน ห้องอาหาร - คิดราคาห้องพักช่วง เทศกาลหรือวันหยุด รูปแบบการบริการ มีการจัดทำรูปแบบการ ส่งเสริมการขายและ มาตรฐานในการกำหนด ราคาห้องพัก ราคาอาหารที่ จัดเจน	- โรงแรมเปิดให้บริการ มานาน - ชื่อเสียงโรงแรม รูปแบบการบริการ มีการจัดทำและตรวจสอบ มาตรฐานของโรงแรมอยู่ เสมอ เพื่อคงชื่อเสียงที่ดี ทั้ง ภายในและภายนอก มีการ ตรวจสอบป้ายไฟ ระบบ ไฟฟ้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ ลูกค้าสามารถมองเห็น โรงแรมได้ชัดเจน	- ลูกค้าใช้เวลาอดย บริการน้อย - พนักงานช่วยยกกระเป๋า สัมภาระ เวลาเข้า-ออก รูปแบบการบริการ มีการจัดทำระบบการ ให้บริการ โดยแบ่งหน้าที่ ของพนักงานให้บริการอย่าง ชัดเจน เพื่อที่จะให้ บริการ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีการ ฝึกอบรมพนักงานให้ เกิดทักษะการบริการที่ดี และมี ความซื่อสัตย์ในหน้าที่
ด้านสถานที่ มีการจัดทำใบรณรงค์แสดง สถานที่ตั้งโดยตกแต่งโรงแรม ให้สวยงาม รูปแบบของ ห้องพักที่เป็นเอกลักษณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบความปลอดภัย ฯลฯ	ด้านการให้บริการ มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของ โรงแรมซึ่งความรู้เกี่ยวกับการ ให้บริการ วิธีการพูดสื่อสารกับ ลูกค้า การสร้างเสริมบุคลิกภาพ รวมถึงรายละเอียดของ โรงแรม ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของ โรงแรม ฯลฯ ในการ ยอมรับงานใหม่ โดยกระตุ้นให้ เกิด service mind มีใจรักบริการ	ด้านความสะดวก มีการจัดการเปลี่ยนแปลงและ ตรวจสอบระบบโทรศัพท์ โทรศัพท์ ให้ใช้การได้ รวมถึงความเข้มงวดในการ ตรวจสอบรสชาติอาหาร ความสะอาดในห้องอาหาร อย่างสม่ำเสมอ	ด้านราคา มีการจัดทำรูปแบบการ ส่งเสริมการขายและ มาตรฐานในการกำหนด ราคาห้องพัก ราคาอาหารที่ จัดเจน	ด้านสัญลักษณ์ มีการจัดทำและตรวจสอบ มาตรฐานของโรงแรมอยู่ เสมอ เพื่อคงชื่อเสียงที่ดี ทั้ง ภายในและภายนอก มีการ ตรวจสอบป้ายไฟ ระบบ ไฟฟ้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ ลูกค้าสามารถมองเห็น โรงแรมได้ชัดเจน	ด้านการเข้าถึงบริการ มีการจัดทำระบบการ ให้บริการ โดยแบ่งหน้าที่ ของพนักงานให้บริการอย่าง ชัดเจน เพื่อที่จะให้ บริการ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีการ ฝึกอบรมพนักงานให้ เกิดทักษะการบริการที่ดี และมี ความซื่อสัตย์ในหน้าที่

ตารางที่ 4.10 แสดงรูปแบบการบริการของ โรงแรมจันทร์กระจับ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ตามผลสรุปการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ