

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต

Service Quality of 3-Stars Hotels in Phuket

ตรีเนตร ตันตระกุล

Trinate Tantrakul

สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Business Administration Program Graduate School, Western University

Corresponding Author. E-mail: ttrinate@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต ประชากรที่ศึกษาคือผู้ใช้บริการโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.19 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ รายได้ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ตในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในสถานภาพสมรสพบว่าไม่แตกต่างกัน ขณะที่ในระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่าแตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยรายคู่ตามระดับการศึกษาพบแตกต่างกันหนึ่งคู่คือ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาปริญญาตรี สำหรับอาชีพของกลุ่มตัวอย่างพบว่าแตกต่างกันสองด้านคือด้านขั้นตอนการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยรายคู่พบแตกต่างกันหนึ่งคู่ คืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชนกับธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; โรงแรมระดับสามดาว

Abstract

The research aimed to 1) to compare the service quality of the hotel classified by personal characteristics towards the service of 3-Stars Hotels in Phuket 2) to suggest quality improvement direction of 3-Stars Hotels in Phuket .The studied population is the users of 3-Stars hotels in Phuket from the sample group of 400 samples. Surveys were used as exploratory tool. Statistical methods for data analysis included Independent analysis of two distinct groups of populations, t-test samples and One-way analysis of Variance.The results of the study revealed that the majority of 3-Stars hotel services, in general, were at a high level. The sample group, service users with

gender, age, income had opinions on the service quality of 3-Stars Hotels in Phuket in the process of providing services, staff, and convenient facilities differently at 0.5 statistical significance level. As for the marital status, there was no difference. Educational level of the sample group was found that process of providing service were significantly different at the 0.5 statistical significance level. For servicing and facilitating stuff were no different. When classifying the pairs by education, there is one pair that is different, a bachelor's degree and undergraduate. For occupation of the sample group, it was found that two aspects were different: service procedures and facilities with statistically significance at the .05 level. When classified by means of career pairs, one pair was found different, professional employee for a private company and a private business / entrepreneur. For service provider, they were not different.

Keywords: Quality of Service; 3-Stars Hotels

บทนำ

ประเทศไทยมีสถานที่พักผ่อนท่องเที่ยวยอดนิยมเป็นอันดับต้น ๆ ของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก โดยเฉพาะการท่องเที่ยวทางทะเล เพราะ มีภูมิประเทศด้านชายฝั่งทะเลที่สวยงามทอดยาวทั้งสองด้าน คือทะเลอ่าวไทยฝั่งตะวันออก และชายฝั่งทะเลอันดามันในภาคใต้ที่เป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต เพราะเป็นจังหวัดที่ประกอบไปด้วยหมู่เกาะที่มีทิวทัศน์สวยงามหาดทรายขาวละเอียดและมีปะการังน้ำลึกที่นักท่องเที่ยวสามารถดำน้ำลงไปชมความงดงามใต้ท้องทะเลในช่วงปลอดมรสุมได้หลายเดือน จังหวัดภูเก็ตจึงดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งจากต่างประเทศและในประเทศไทยเอง ความมีชื่อเสียงของภูเก็ตทำให้นักท่องเที่ยวหลั่งไหลเข้ามาจำนวนมาก ส่งผลให้ธุรกิจที่พักเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วดังจะเห็นได้จากจำนวนโรงแรม รีสอร์ท ตลอดจนที่พักแรมอื่นเช่น เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์และคอนโดมิเนียมเกิดขึ้นทั้งในตัวเมืองและชานเมืองที่หลากหลายทั้งคุณภาพและราคาทำให้มีจำนวนห้องพักรวมแล้วกว่า 9.39 หมื่นห้อง (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, 2562) ทั้งนี้เพราะจังหวัดภูเก็ตนอกจากเป็นสถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อนแล้ว ยังเป็นที่จัดประชุมสัมมนาทั้งในภายในประเทศในระดับภูมิภาคไปจนถึงในระดับโลก อย่างไรก็ตามธุรกิจที่พักของแหล่งท่องเที่ยวเมื่อมีจำนวนมากย่อมมีการแข่งขันสูง ทำให้มีทั้งผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลวต้องออกไปจากตลาดการแข่งขัน ทั้งนี้ขึ้นกับปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกและจากภายในธุรกิจเอง โดยเฉพาะผลกระทบจากสภาพภายนอก เช่นปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางการเมือง ซึ่งอยู่เหนือการควบคุม ขณะที่ผลกระทบจากปัจจัยภายในธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมและพัฒนาได้ เช่นการบริหารจัดการธุรกิจ การพัฒนาเพิ่มศักยภาพของบุคลากรหรือการรักษามาตรฐานการบริการ ซึ่งหากรักษาคุณภาพให้เป็นมาตรฐานได้นักท่องเที่ยวย่อมเกิดความพึงพอใจและประทับใจส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำและมีการบอกต่อ (viral marketing) จะทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันและเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต โดยจำแนกตามคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการที่สนใจจะลงทุนเปิดกิจการด้านโรงแรมและที่พักและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการให้ดีขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ตรงจุดและได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ตมีวัตถุประสงค์

1. ศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต
2. เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณลักษณะส่วนบุคคล มาเปรียบเทียบแสดงความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต” โดยได้กำหนดเป็นปัจจัยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามเพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล 6 ด้าน คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย คุณภาพด้านขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพด้านพนักงานผู้ให้บริการ คุณภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน กำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรคํานวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 385 คนสำรองไว้ 4% เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400.4 หรือ 400 คน

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านคุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคืออายุช่วง 41-50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมาคืออายุช่วง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมาคืออายุ 30 ปีหรือต่ำกว่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และมีอายุช่วง 51-60 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมาคือมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาว ในจังหวัดภูเก็ต

จำแนกตามเพศ

เพศกับความคิดเห็นในคุณภาพการบริการ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.623	3.94	0.668	1.152	0.284
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.443	4.02	0.707	1.846	0.000*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.552	3.97	0.662	6.494	0.011*
โดยภาพรวม	4.55	0.520	3.98	0.659	4.336	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวของนักท่องเที่ยว ในจังหวัดภูเก็ต พบว่าในเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของ

โรงแรมระดับสามดาว ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันในการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากมีค่า Sig ที่ 0.000 , 0.011 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาว

ในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอายุ

อายุกับความคิดเห็นในคุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	60.455	4	15.114	37.895	0.000*
	ภายในกลุ่ม	157.540	395	0.399		
	รวม	217.995	399			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	25.042	4	6.261	17.152	0.000*
	ภายในกลุ่ม	144.178	395	0.365		
	รวม	169.220	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	51.494	4	12.873	36.045	0.000*
	ภายในกลุ่ม	141.075	395	0.357		
	รวม	192.568	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	42.923	4	10.731	30.868	0.000*
	ภายในกลุ่ม	137.316	395	0.348		
	รวม	180.239	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาว ในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอายุ พบว่าในอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาว ในจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกันในการประเมินและรายด้าน เนื่องจากมีค่า Sig. ที่ 0.000

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต
จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรสกับความ คิดเห็นในคุณภาพการ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.139	2	0.070	0.127	0.881
	ภายในกลุ่ม	217.856	397	0.549	-	-
	รวม	217.995	399	-	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.066	2	0.033	0.078	0.925
	ภายในกลุ่ม	169.154	397	0.426	-	-
	รวม	169.220	399	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.243	2	0.121	0.250	0.799
	ภายในกลุ่ม	192.326	397	0.484	-	-
	รวม	192.568	399	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.138	2	0.069	0.152	0.859
	ภายในกลุ่ม	180.101	397	0.454	-	-
	รวม	180.239	399	-	-	-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการโรงแรมระดับสามดาวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ตที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาว
ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษากับคุณภาพการ บริการ	ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.092	2	2.046	3.798	0.023*
	ภายในกลุ่ม	213.903	397	0.539		
	รวม	217.995	399	-	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.265	2	0.132	0.311	0.733
	ภายในกลุ่ม	168.995	397	0.426	-	-
	รวม	169.220	399	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.621	2	0.310	0.642	0.527
	ภายในกลุ่ม	191.948	397	0.483	-	-
	รวม	192.568	399	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.340	2	0.170	0.375	0.687
	ภายในกลุ่ม	179.899	397	0.453	-	-
	รวม	180.239	399	-	-	-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่าในระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการโรงแรมระดับสามดาวของนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig ที่ 0.023

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวใน
จังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอาชีพ

อาชีพกับความคิดเห็นในคุณภาพการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	18.174	2	9.087	18.054	0.000*
	ภายในกลุ่ม	199.821	397	0.503		
	รวม	217.995	399			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.776	2	0.888	2.106	0.123
	ภายในกลุ่ม	167.444	397	0.422		

	รวม	169.220	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.815	2	2.907	6.181	0.002*
	ภายในกลุ่ม	186.753	397	0.470		
	รวม	192.568	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.005	2	3.502	8.026	0.000*
	ภายในกลุ่ม	173.234	397	0.436		
	รวม	180.239	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาว ในจังหวัดภูเก็ต พบว่าในอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาว ในจังหวัดภูเก็ต ที่แตกต่างกันในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากมีค่า Sig ที่ 0.000 , 0.002 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ในคุณภาพการให้บริการโรงแรมระดับสามดาวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ

ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านอาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	0.57	0.434
พนักงานบริษัทเอกชน	-	-	0.001*
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	-	-	-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการโรงแรมระดับสามดาวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอาชีพในภาพรวมที่ต่างกัน มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการโรงแรมระดับสามดาว
ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม

ความคิดเห็นคุณภาพการบริการใน ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.739	มาก	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	0.651	มาก	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.659	มาก	2
รวม	4.17	0.672	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในคุณภาพการให้บริการโรงแรมระดับสามดาวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.19 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.1

อภิปรายผลการวิจัย

ผลวิจัยค้นพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลที่นักท่องเที่ยวและพักแรมในโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ตยอมรับสมมติฐานใน 3 คุณลักษณะ คือด้านเพศ ด้านอายุ ด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีมาตรฐานความคิดเห็นในคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และปฏิเสธสมมติฐานใน 3 คุณลักษณะ คือด้านสถานภาพสมรส ด้านการศึกษาและด้านอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ - เสรีรัตน์ (2550) ที่กล่าวว่า เพศหญิงมีแนวโน้มต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ผลวิจัยยังเป็นไปในทางเดียวกับ วายันตี ตุลยาพงศ์ (2555) ได้ทำการศึกษาแนวทาง ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานแผนกต้อนรับในส่วนหน้า:กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีสัญชาติอเมริกันมากที่สุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาวีวรรณ เพิ่มเติมนิน (2558) ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโรงแรมพันธุ์เทพบ้านสวน อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ผลการเปรียบเทียบลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมพันธุ์เทพบ้านสวน จำแนกตามคุณลักษณะของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม พบว่าในภาพรวมและรายด้านลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมพันธุ์เทพบ้านสวน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมพันธุ์เทพบ้านสวน ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับผลวิจัยในด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ที่มีระยะเวลาในการให้บริการจองและเข้าพัก

ที่มีความเหมาะสม สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก ขณะที่หน้าเคาน์เตอร์พนักงานมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยพร้อมในการให้บริการและรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml & Bitner (2000) ที่กล่าวว่าคุณภาพของการบริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการให้บริการ และการให้คุณค่าของลูกค้า และเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ อาริวรรณ เพิ่มเติมน (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโรงแรมพันธุ์เทพบ้านสวน อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ผลการศึกษาอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ในด้านการให้บริการสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.73 และด้านห้องพัก ค่าเฉลี่ย 3.67

นอกจากนั้น ผลวิจัยยังค้นพบอีกว่า 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโรงแรมระดับสามดาวที่ ไม่แตกต่างกัน ตรงกับแนวคิดของไซมอน (Simon, 1960) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในงานด้านบริการนั้นเกี่ยวข้องกับบุคคลสองฝ่ายคือ ผู้มีหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้นไม่ว่าบุคคลจะมีสถานภาพโสด สมรส หม้าย หรือหย่าร้างย่อมมีความรู้สึก (Feeling) และคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจและตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมาย เช่นการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การบริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างเสมอภาคเป็นมาตรฐานเดียวกัน 2) คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโรงแรมระดับสามดาวที่ ไม่แตกต่างกัน ในสองปัจจัยคือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับ Millet (1954) ที่กล่าวว่าการปฏิบัติงานการบริการให้เกิดความพึงพอใจมีลักษณะที่สำคัญ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาคและยุติธรรม เพราะในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งแม้ว่าผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่า จะทำให้บุคคลนั้นมีความคิด ค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน แต่ในด้านของผู้รับบริการบริการแล้วความพึงพอใจย่อมมีที่มาเหมือนกันคือ มีความสุขเมื่อได้รับสิ่งที่คาดหวังทั้งด้านการปฏิบัติตอบสนองที่ดีและการมีคุณค่าอ้อมทางจิตใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนการลงทะเบียนจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้ซับซ้อนน้อยลง และเพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการผ่านมือถือ (mobile banking) การสแกนคิวอาร์โค้ด (QR CODE) ของโรงแรม และมีจำนวนพนักงานที่มีความสามารถในการให้ข้อมูลของโรงแรมและให้บริการในขั้นตอนต่างๆ แก่ผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วและเพียงพอ

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการส่วนต่างๆ ของโรงแรมอย่างชัดเจน ตลอดจนการดูแลรักษาความสะอาด การจัดระเบียบบริเวณห้องรับรอง (Lobby) และเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีรถเข็นและทางลาดสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้พิการ และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยทุกจุดตลอดเวลา

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการคัดเลือกพนักงานที่มีจิตสาธารณะในการให้บริการ มีความเต็มใจในการต้อนรับลูกค้า และให้บริการลูกค้าทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ลูกค้าได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) งานวิจัยนี้กำหนดตัวแปรการวิจัยตามแนวคิดที่กำหนดไว้เท่านั้น ควรมีการวิจัยโดยใช้แนวคิด ทฤษฎีอื่น ซึ่งมีตัวแปรที่แตกต่างไปเพื่อจะได้ข้อมูลมิติอื่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักและโรงแรมในระดับดาวอื่น ๆ

2) ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพควบคู่กับไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการของที่พักและโรงแรมในทุกระดับ

เอกสารอ้างอิง

วายนต์ ตูลยาพงศ์. (2555). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า :*

กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา. ภาคนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ. (2562). *ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2562,*
จาก <http://www.reic.or.th/News/Estate/440291>.

อารีวรรณ เพิ่มเติมนสิน. (2558). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโรงแรมพันธุ์เทพบ้านสวน อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง. ภาคนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.*

Millet. (1954). *Management in the Public Service.* The guest for effective performance.
New York: McGraw-Hill Book.

Simon, H. A. (1960). *The New Science of Management Decision.* New York: Harper & Row.

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. A. (2000). *Services Marketing Customer Focus Across the Firm.*
(3rd ed.). New York: McGraw - Hill.