

อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ในธุรกิจโรงแรม 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

The Impact of Good Governance on Service Quality in the Hotel Business in the Three Andaman Provinces

บรรณวัชร พลคำ

Bannawat Polcum

อาจารย์สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Lecturer, Buddhist Management, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author Email: bannawat_acc@hotmail.com

Received January 25,2026; Revised April 23, 2026; Accepted April 27,2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารโรงแรมจำนวน 321 คน มีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในด้านความตรงและความเชื่อมั่น แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน สะท้อนให้เห็นว่าหลักธรรมาภิบาลเป็นรากฐานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ ผลการศึกษานี้จึงชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการและสร้างความยั่งยืนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของพื้นที่ฝั่งอันดามันต่อไป

คำสำคัญ : หลักธรรมาภิบาล; คุณภาพการบริการ; ธุรกิจโรงแรม

Abstract

The purpose of this study was to examine the effects of good governance on service quality in the hotel business in the three Andaman provinces, namely Phuket, Krabi, and Phang Nga. This study was a quantitative research design. The sample consisted of 321 hotel managers selected through purposive sampling. The sample was chosen using a purposive sampling method. Data were collected using a structured questionnaire that had been tested for validity and reliability, and were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The findings revealed that the application of good governance had a positive and statistically significant effect on service quality in the hotel business. The study

highlights the interconnected relationship between good governance and service quality. The findings can provide strategic guidance for hotel managers and policymakers in developing sustainable service standards and improving competitiveness within the Andaman tourism sector.

Keywords: Good Governance; Service Quality; Hotel Business

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารสามารถเชื่อมโยงผู้คนจากทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว ธุรกิจบริการจึงมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่การสร้างรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ พื้นที่ชายฝั่งทะเลอันดามัน ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา เป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ เนื่องจากมีทรัพยากรธรรมชาติที่โดดเด่นและเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ดังกล่าวมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องตามการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566)

อย่างไรก็ตาม การเติบโตของธุรกิจโรงแรมในเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวไม่สามารถรับประกันความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กรได้ หากไม่ได้รับการพัฒนาในเชิงคุณภาพควบคู่กันไป โดยเฉพาะด้านการบริการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรม ในปัจจุบันผู้บริโภคมีระดับความรู้และข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น มีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น และมีความคาดหวังต่อมาตรฐานการบริการที่สูงขึ้น ทั้งในด้านความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และคุณภาพของบริการโดยรวม หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในระยะยาว (Kotler et al., 2017; Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018)

ในบริบทดังกล่าว หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) จึงได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรและยกระดับคุณภาพการบริการอย่างยั่งยืน หลักธรรมาภิบาลประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบ (Accountability) การมีส่วนร่วม (Participation) ความคุ้มค่า (Value for Money) และหลักนิติธรรม (Rule of Law) ซึ่งเป็นหลักการสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ การนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจบริการจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ให้บริการและส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพบริการ (UNESCAP, 2009)

แม้ว่าหลักธรรมาภิบาลจะได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร แต่จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ธุรกิจโรงแรมบางส่วนในพื้นที่ชายฝั่งอันดามันยังขาดความเข้าใจและการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างเป็นระบบ เช่น การขาดช่องทางการสื่อสารที่โปร่งใส การไม่ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของลูกค้า หรือการมุ่งเน้นผลกำไรเป็นหลัก โดยไม่คำนึงถึง

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัญหาดังกล่าวสะท้อนถึงช่องว่างระหว่างการดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์กับการดำเนินงานตามหลักจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในระยะยาว (Carroll, 1991; เกลิมพล ทองเหลาและคณะ, 2563)

นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา ยังต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งความคาดหวังของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำนวนมากให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพทางธุรกิจและผลกำไรเป็นหลัก จนอาจจะละเลยต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ยึดหลักจริยธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสร้างมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพบริการ จึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการบริการของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ดังกล่าว (Gronroos, 2007; คมกฤษ จงบุญวัฒนา, 2564)

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลส่งต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในระยะยาว ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการธุรกิจบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการอันจะนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างยั่งยืน (Kotler et al., 2017)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อการวิเคราะห์การใช้หลักธรรมาภิบาลส่งต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 หลักนิติธรรมส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

สมมติฐานที่ 2 หลักคุณธรรมส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

สมมติฐานที่ 3 หลักความโปร่งใสส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

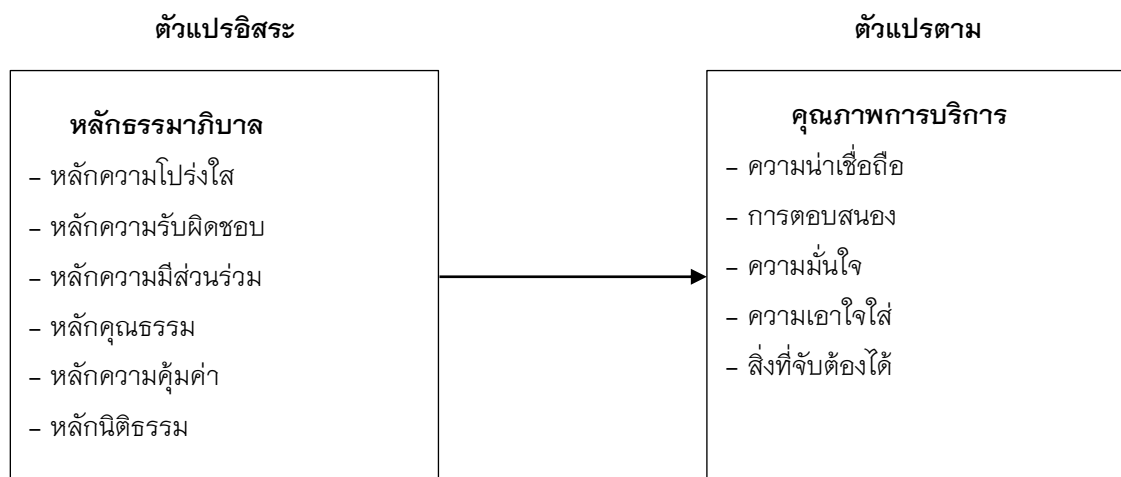
สมมติฐานที่ 4 หลักความมีส่วนร่วมส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

สมมติฐานที่ 5 หลักความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

สมมติฐานที่ 6 หลักความคุ้มค่าส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามวัตถุประสงค์ซึ่งมุ่งเน้นที่การศึกษาอิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรม 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรดังนี้

1. หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นกฎเกณฑ์ในการบริหารและบำรุงรักษาสังคมบ้านเมืองที่ดี ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานของทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม โดยเน้นการมีส่วนร่วมและการตรวจสอบซึ่งกันและกันอย่างสมดุล (สุกัญญา โพธิ์งาม และ สุวี คุนาลัย, 2566) อีกทั้งเป็นระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (พิรัช พรหมดี, ชชาติชัย อุดมกิจมงคล และสาธิต อัยกร, 2566) ซึ่งธรรมาภิบาลเป็น การจัดการทรัพยากรเศรษฐกิจและสังคมเพื่อพัฒนาอย่างสมดุล โดยภาครัฐ เอกชน และประชาชน

ต้องมีบทบาทร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ (เฉลิมพล ทองเหลาและคณะ, 2563) ซึ่งธรรมาภิบาลจะประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ ประการที่ 1 หลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นการที่ทุกภาคส่วนปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อตกลงอย่างเคร่งครัด ประการที่ 2 หลักคุณธรรม (Merit/Ethics) เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงามทั้งในการดำเนินชีวิตและการบริหารงาน ประการที่ 3 หลักความโปร่งใส (Transparency) เป็นการดำเนินงานที่เปิดเผย ตรวจสอบได้ สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ประการที่ 4 หลักความมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้ามามีบทบาทในการรับรู้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็น ประการที่ 5 หลักความรับผิดชอบ (Accountability) เป็นการตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองและยอมรับผลจากการกระทำของตน และประการที่ 6 หลักความคุ้มค่า (Effectiveness and Efficiency) เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม (สุกัญญา โพธิ์จาทุม และสุรวิ ศุณาลัย, 2566)

2. คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นผลลัพธ์ของบริการและกระบวนการให้บริการเพื่อชี้ว่า ลูกค้าอาจประเมินคุณภาพจากทั้งผลลัพธ์และวิธีการให้บริการของพนักงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (ซัชฎา ภรณ์ทวีบุตร และจิตรา นันท์ วรรณพินิจ, 2565) โดยคุณภาพการบริการเกี่ยวข้องกับการเติมเต็มหรือเกินกว่าความต้องการของลูกค้าทั้งในด้านคุณลักษณะภายนอกและการเอาใจใส่ภายในของการบริการ โดย Dhiratanuttidlok (2017) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการจะแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสามารถพนักงานในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้สัญญาไว้ (2) การตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความเต็มใจและความรวดเร็วของพนักงานในการช่วยเหลือและให้บริการลูกค้า ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันเวลา (3) ความมั่นใจ (Assurance) เป็นลักษณะการแสดงความสุภาพ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ (4) ความเอาใจใส่ (Empathy) เป็นความสามารถของพนักงานในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เข้าใจความต้องการและให้บริการตามลักษณะเฉพาะของลูกค้าแต่ละราย และ (5) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) เป็นลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอก รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงานที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของธุรกิจ (สุกานดา เกิตชัย และนิรินธนา บุษปฤกษ์, 2561)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับประชากรที่เป็นผู้บริหารในโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามันได้แก่ ภูเก็ต กระบี่ พังงา จำนวนโรงแรมทั้งสิ้น 1,627 โรงแรม

(กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2568) โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Yamane (1973) ได้จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 321 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลกับผู้บริหารโรงแรม จำนวน 321 คน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้บริหารในโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามประเมินหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการบริการ โดยลักษณะของแบบสอบถามนี้จะเป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ และการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความสอดคล้องรายข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงว่า แบบสอบถามที่ทำการศึกษานี้มีค่าของความเที่ยงตรงทางเนื้อหาตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด ความน่าเชื่อถือในแบบสอบถามส่วนที่ 2 หลักธรรมาภิบาล และส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการ มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.963 และ 0.965 ซึ่งค่าของ Cronbach ที่ได้นั้นจะมีค่าที่มากกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามที่ทำการศึกษามีค่าของความน่าเชื่อถือในระดับสูงตามเกณฑ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งข้อมูลเป็น 2 แบบ ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการค้นคว้าและรวบรวมจากหนังสือ วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ เอกสารต่าง ๆ และข้อมูลวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในโรงแรมและคุณภาพการบริการในโรงแรม

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของจันทรสุตา ธงงาม (2552) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.21-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 1.81-2.60 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression

Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสัมพันธ์เชิงปริมาณและการพยากรณ์ค่าระหว่างตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

ผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้เก็บข้อมูลกับผู้บริหารธุรกิจโรงแรมจำนวน 321 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการนำเสนอผลการวิจัยที่แบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามทั่วไปที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยผลการวิจัยที่ได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารธุรกิจโรงแรมจำนวน 321 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายถึงร้อยละ 64.50 มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี ร้อยละ 52.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงปริญญาโท ร้อยละ 55.80 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10-15 ปี

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามประเมินหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการบริการ โดยลักษณะของแบบสอบถามนี้จะเป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้บริหารได้มีการแสดงความคิดเห็นต่อหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริการได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรย่อย

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความ
หลักธรรมาภิบาล (GG)	3.71	0.432	มาก
-หลักความโปร่งใส (GG1)	3.62	0.542	มาก
-หลักความรับผิดชอบ (GG2)	3.71	0.571	มาก
-หลักความมีส่วนร่วม (GG3)	3.71	0.568	มาก
-หลักคุณธรรม (GG4)	3.70	0.511	มาก
-หลักความคุ้มค่า (GG5)	3.72	0.482	มาก
-หลักนิติธรรม (GG6)	3.76	0.487	มาก
คุณภาพการบริการ (SQ)	3.77	0.377	มาก
-ความน่าเชื่อถือ (SQ1)	3.72	0.459	มาก
-การตอบสนอง (SQ2)	3.76	0.474	มาก
-ความมั่นใจ (SQ3)	3.78	0.474	มาก
-ความเอาใจใส่ (SQ4)	3.78	0.458	มาก
-สิ่งที่จับต้องได้ (SQ5)	3.78	0.428	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 321 คน ประกอบด้วย (1) มีระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.71 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.432 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นหลักนิติธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76, 3.72, 3.71, 3.70, 3.62 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.487, 0.482, 0.571, 0.568, 0.511 และ 0.542 ตามลำดับ และ (2) มีระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.377 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความมั่นใจ ความเอาใจใส่ สิ่งที่จับต้องได้ การตอบสนอง และความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.78, 3.78, 3.76, 3.72 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.474, 0.458, 0.428, 0.474 และ 0.459 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทำการทดสอบการใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ซึ่งสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	SQ	GG1	GG2	GG3	GG4	GG5	GG6
SQ	1.000	0.480**	0.531**	0.544**	0.599**	0.537**	0.594**
GG1		1.000	0.654**	0.632**	0.570**	0.499**	0.436**
GG2			1.000	0.808**	0.638**	0.549**	0.525**
GG3				1.000	0.671**	0.574**	0.554**
GG4					1.000	0.670**	0.640**
GG5						1.000	0.606**
GG6							1.000

หมายเหตุ: หลักนิติธรรม (GG1); หลักคุณธรรม (GG2); หลักความโปร่งใส (GG3); หลักการมีส่วนร่วม (GG4); หลักความรับผิดชอบต่อสังคม (GG5); หลักความคุ้มค่า (GG6) (** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01)

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า หลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ซึ่งค่าที่ได้ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.436–0.808 เมื่อได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแล้วผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการทดสอบในส่วนของตารางที่ 3 ต่อไป

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

	Un STD Coefficients	Un STD Coefficients	t	Sig.	Collinearity	
	B	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.763		6.881	0.001		
หลักนิติธรรม (GG1)	0.186	0.231	6.714	0.001	0.774	1.292
หลักคุณธรรม (GG2)	0.123	0.195	5.583	0.001	0.746	1.340
หลักความโปร่งใส (GG3)	0.141	0.237	6.896	0.001	0.773	1.293
หลักความมีส่วนร่วม (GG4)	0.119	0.212	5.962	0.001	0.721	1.386
หลักความรับผิดชอบ (GG5)	0.097	0.169	4.669	0.001	0.701	1.426
หลักความคุ้มค่า (GG6)	0.133	0.224	6.196	0.001	0.698	1.433

หมายเหตุ: R=0.844, R²=0.713, Adjusted R²=0.707, F=129.859 Sig.<0.001, Durbin-Watson=2.162

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์หลักธรรมาภิบาลตามเกณฑ์กำหนดค่าของ Tolerance ผลการวิจัยมีค่า 0.698–0.774 ซึ่งได้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้มีการกำหนดไว้ว่า ค่านั้นจะต้องอยู่ในช่วงที่ไม่เข้าใกล้ 0 ส่วนค่าที่ได้มีการกำหนดไว้ที่เป็น VIF ของตัวแปรนั้น ค่านั้นจะต้องมีค่าน้อยกว่า 10 ซึ่งการศึกษานี้มีค่าของแต่ละองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 1.292–1.433 โดยผลที่ได้นี้ไม่พบปัญหาของการกำหนดค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็น Multicollinearity ซึ่งถือว่าค่าผลการทดสอบนี้ได้ผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ส่วนค่า R ที่เป็นกลุ่มของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 0.844 ค่าความผันแปรของคุณภาพการบริการที่เป็นค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R²) ได้ร้อยละ 71.30 โดยค่า F ที่ได้เท่ากับ 129.859 ที่อธิบายการถดถอยพหุคูณได้ว่า หลักธรรมาภิบาลส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบมาตรฐาน (Standardized Coefficients) พบว่า หลักความโปร่งใสมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรม 3 จังหวัดฝั่งอันดามันมากที่สุด ($\beta=0.237$) รองลงมา คือ หลักนิติธรรม ($\beta=0.231$) หลักความคุ้มค่า ($\beta=0.224$) หลักความมีส่วนร่วม ($\beta=0.212$) หลักคุณธรรม ($\beta=0.195$) และหลักความรับผิดชอบ ($\beta=0.169$) ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรม 3 จังหวัดฝั่งอันดามันน้อยที่สุด ซึ่งสามารถเขียนได้เป็นสมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.763 + 0.186(GG1)^* + 0.123(GG2)^* + 0.141(GG3)^* + 0.119(GG4)^* + 0.097(GG5)^* + 0.133(GG6)^*$$

ดังนั้นจากการแสดงผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานได้ว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมาภิบาลทั้งส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ซึ่งสนับสนุนผลการวิจัย โดยผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินงานภายใต้กรอบธรรมาภิบาลมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับมาตรฐานการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริบทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีการแข่งขันสูง การบริหารจัดการที่ยึดหลักความโปร่งใสและความรับผิดชอบจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้ ขณะเดียวกันการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและหลักคุณธรรมจะกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ โดยหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม และหลักความคุ้มค่า องค์ประกอบเหล่านี้ไม่เพียงแต่สร้างกลไกการบริหารที่ตรวจสอบได้และเป็นธรรมเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพที่ส่งผลให้การบริการสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า และสร้างความไว้วางใจต่อองค์กรได้มากขึ้น โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานของสุกัญญา โพธิ์จำพูน และสุรวี คุณาลัย (2566) ที่พบว่า ธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการบริการ โดยธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้านที่มีระดับสูงย่อมส่งผลต่อคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะด้านความคุ้มค่าและการตอบสนอง ในทำนองเดียวกันการศึกษาของพิรัช พรมดี, ชาติชัย อุดมกิจมงคล และสามารถ อัยกร (2566) ที่พบว่า ธรรมาภิบาลด้านการกระจายอำนาจและการตอบสนองมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพการบริการที่สามารถยกระดับคุณภาพบริการได้ในระยะยาว และงานของเฉลิมพล ทองเหลา, ชาติชัย อุดมกิจมงคล และละมัย ร่มเย็น (2563) พบว่า ธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสามารถอธิบายคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 30.10 อย่างมีนัยสำคัญ โดยการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงธรรมาภิบาลเข้ากับวงจรการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง สุกานดา เกิดชัย และนิรินธนา บุญปฤกษ์ (2561) ศึกษาธรรมาภิบาลกับคุณภาพบริการ พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติเชิงบวกต่อธรรมาภิบาล โดยเฉพาะด้านคุณธรรมและความคุ้มค่า และยืนยันว่าธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ประเด็นตัวแปรหลักธรรมาภิบาล ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการส่งเสริมความ

โปร่งใสในการดำเนินงาน การกำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจน และการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะสามารถยกระดับคุณภาพการบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้

2) ประเด็นตัวแปรคุณภาพการบริการ ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการให้มีการพัฒนาระบบการตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับปรุงคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ เช่น ภาวะผู้นำ ภาพลักษณ์องค์กร กลยุทธ์การบริหารจัดการ เป็นต้น

2) การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาขอบเขตไปยังพื้นที่อื่น ๆ หรือกลุ่มธุรกิจบริการประเภทอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบและยืนยันผลการวิจัยให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2568). *บทวิเคราะห์ธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อ 27 มกราคม 2568, จาก <https://www.dbd.go.th/data-storage/attachment/a462aad09d91e72476c93db9.pdf>.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2566). *รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยว ปี 2566*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- คมกฤษ จงบุญวัฒนา. (2564). *คัมภีร์ผู้บริหาร*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
- จันทร์สุดา ธงงาม. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เฉลิมพล ทองเหลา, ชาดิชัย อุดมกิจมงคล และละมัย ร่มเย็น. (2563). ระดับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชาณุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(2), 253-266.
- ชัชฎา ภารณ์ทวีบุตร และจิตรานันท์ วรรณพินิจ. (2565). คุณภาพบริการของพนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 19(2), 143-156.

- พิรัช พรมดี, ซาติชัย อุดมกิจมงคล และสามารถ อัยกร. (2566). อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 3(3), 14–32.
- สุกานดา เกิดชัย และนิรินธนา บุษปฤกษ์. (2561). ธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งสาขาในเขตอำเภอดงเจริญบุรี จังหวัดปทุมธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 28(1), 97–105.
- สุกัญญา โพธิ์จามุม และสุวิ ศุณาลัย. (2566). หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 8(2), 333–347.
- Carroll, A. (1991) The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48.
- Dhiratanuttidlok, T. (2017). Dimensions of hotel service quality of four-star hotels in Pattaya from tourists' perspectives. *Journal of Far Eastern University*, 11(2), 144–161.
- Gronroos, C. (2007) *Service management and marketing: Customer management in service competition*. John Wiley & Sons, Hoboken, New Jersey.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism*. Boston, MA: Pearson Education.
- UNESCAP. (2009). *What is good governance*. United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing*. (7th ed.). New York: McGraw Hill Articles.