

# แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก

## GUIDELINES FOR IMPROVE THE SERVICE QUALITY OF HOTELS

### IN MUANG DISTRICT, TAK PROVINCE

กิตต์กวีณเดชน์ วงศ์หมั่น<sup>1</sup> ประกาศิต โสภณจัสกุล<sup>2</sup>

Kitkawindet Wongmun, Prakasit Soponjutrakul

#### บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก 2) ศึกษาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจำนวน 15 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพทั่วไปการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก มีโรงแรมที่จดทะเบียนกับจังหวัดจำนวน 219 แห่ง และที่พังกังยังไม่ได้จดทะเบียนอีกจำนวนมากส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็ก ไม่มีบริการอาหาร 2) การประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง พบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโรงแรมควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องพักควรทำความสะอาดเสมอ 2) ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ โรงแรมควรเป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจโรงแรมไทย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้เข้าพัก 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานโรงแรมควรสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้าพักเพื่อให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 4) ด้านการประกันคุณภาพ พนักงานโรงแรมควรมีความรู้

Received: 2020-09-03 Revised: 2020-10-17 Accepted: 2020-10-17

<sup>1</sup> สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น Tourism Industry Program, Faculty of Business Administration, Northern Collage. E-mail: rsvn.kkh@gmail.com

ด้านภาษาเพื่อให้สามารถสื่อสารกับแขกต่างชาติได้ 5) ด้านความเข้าใจ พนักงานโรงแรมควรสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้าพักที่แตกต่างกันเพื่อให้บริการที่เหมาะสมกับทุกคน

**คำสำคัญ (Keywords) :** แนวทางการพัฒนา; คุณภาพการบริการ; โรงแรมในเขตอำเภอเมืองตาก

### **Abstract**

This study aimed to this study aimed to 1) study the general conditions of hotel service in Muang District, Tak Province, 2) Study the service quality of hotels in Muang District, Tak Province. 3) Propose a guideline for the development of hotel service quality in Muang District, Tak Province. This research is a combination of research, qualitative research by interviews and small group meetings the sample group was hotel business operators of 15 people and quantitative research by using questionnaires to collect data the sample group of 400 people the data were statistically analyzed the statistics used are distribution of frequency, percentage, mean, standard deviation.

The results of the study found that 1) hotel service conditions in Muang District, Tak Province, there were 219 hotels registered with the province and many unregistered accommodations, mostly small hotels. No food service 2) Hotel service quality assessment in the muang district, it was found that most of the representatives were female, 41-50 years old, married, earned a bachelor's degree, and occupation employer of a private company has income of more than 30,000 baht and is domiciled in Bangkok. Overall, the overall level was at a high level. 3) The guidelines for the development of service quality of hotels in the muang district were found that 1) Tangibility of the service hotels should have a variety of communication channels, and all room equipment should be kept clean. 2) Reliability The hotel should be a member of the Thai Hotel Business Association. To build trust for guests. 3) Responsiveness hotel staff should observe guest behavior in order to provide services equally. 4) Assurance the hotel staff should have the knowledge of the language in order to be able to communicate with foreign guests.

5) Empathy The hotel staff should observe different guest behavior in order to provide a suitable service for everyone.

**Keywords:** Guidelines Development; Service Quality Hotels in Muang District of Tak

## บทนำ (Introduction)

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศนับล้านล้านบาท เนื่องจากมีธุรกิจให้บริการนักท่องเที่ยวตั้งแต่เริ่มออกเดินทางไปจนถึงกลับถึงที่พัก จึงทำให้มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันเป็นจำนวนมาก ประกอบไปด้วยธุรกิจหลักได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว การเดินทางระหว่างประเทศ โรงแรม ที่พัก และธุรกิจรอง ได้แก่ ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก ร้านอาหารและการเดินทางในประเทศ นอกจากนี้ยังช่วยกระตุ้นให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ (สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ดังจะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวแต่ละภูมิภาคของประเทศไทยที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในทุกปี ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทำให้เกิดการกระจายรายได้ไปยังธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในทุกประเภท อีกทั้งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยยังได้กระตุ้นการท่องเที่ยวเมืองรองขึ้นอีก 6 เมือง ได้แก่ จังหวัดสุโขทัย ลพบุรี ราชบุรี สระแก้ว กาฬสินธุ์ และพัทลุง เพื่อกระจายรายได้ไปยังพื้นที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง โดยตั้งเป้าสร้างรายได้รวม 2.38 หมื่นล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562) ปัจจุบันคนไทยนิยมเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระตุ้นการท่องเที่ยวเมืองรองของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างไปจากเมื่อก่อน คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว เดินทางเป็นครอบครัว และจัดโปรแกรมการเดินทางท่องเที่ยวเองมากขึ้น ซึ่งรวมไปถึงการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวด้วย การเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปัจจุบันส่วนใหญ่จะเลือกที่พักในระดับกลาง มีความสะดวกในการเข้าถึง มีบริการที่ดี ครบครัน ห้องพักรับรองนักท่องเที่ยวได้ตามจำนวนผู้เดินทางที่มีความต้องการเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน รวมไปถึงมาตรฐานการให้บริการของพนักงานโรงแรมเพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเกิดความประทับใจและเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

สำหรับจังหวัดตาก มีข้อได้เปรียบในทางภูมิศาสตร์ ตลอดจนถึงสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายเอื้อให้เป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวหลากหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นภูเขา ธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ที่ตอบโจทย์นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติเป็นอย่างดี โดยเฉพาะคนไทย และกลุ่มประเทศในอาเซียน

เช่นเดียวกับอินเดียที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาแรงในช่วงหลังในปี พ.ศ. 2559 ปัจจุบันมีธุรกิจเกี่ยวกับโรงแรมและที่พักแรม ที่ได้ทำการจดทะเบียนในจังหวัดตาก มีจำนวน 219 แห่ง ซึ่งในจำนวนนี้มีที่พักหลากหลายประเภท เช่น โรงแรม รีสอร์ท อพาร์ทเมนต์ โฮมสเตย์ และเกสต์เฮ้าส์ รวมอยู่ด้วย (สำนักงานสถิติจังหวัดตาก, 2563) ทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการเข้าพักมากขึ้น ทั้งนี้การเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับงบประมาณ และคุณภาพของที่พัก รวมถึงคุณภาพของการบริการด้วย จะเห็นได้ว่าโรงแรมที่พักในจังหวัดตาก ใช้กลยุทธ์ทางด้านราคาเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ แต่ในขณะที่ผู้ประกอบการไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพการบริการของโรงแรมที่มีต่อแขกที่เข้าพักจึงทำให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมที่พักเพียงครั้งเดียว จึงทำให้เกิดปัญหาด้านความพึงพอใจของลูกค้า ส่งผลให้ท้ายที่สุดลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก เนื่องมาจากคุณภาพการบริการที่ต่ำและขาดความใส่ใจในคุณภาพการบริการที่ ซึ่งเป็นผลกระทบต่อเนื่องมาจากคุณภาพของการบริการ จากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันส่งผลทำให้โรงแรมต่าง ๆ ต้องพยายามหาลูกค้าเข้ามาพักให้มากที่สุด จึงทำให้เกิดสภาวะการแข่งขันในด้านต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจที่จะเข้าพักกับโรงแรมให้มากที่สุด

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตาก จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอ จังหวัดตาก เพื่อนำเอาผลจากการวิจัยครั้งนี้ให้โรงแรม และผู้ประกอบการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและผู้เดินทางมาเข้าพักในโรงแรมภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก

### วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

#### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research)

### **ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก จำนวน 1,796,000 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดตาก, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) เทคนิคการสุ่มอย่างสะดวก (Convenience Sampling) อาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลักซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1976) โดยกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview Form) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล และแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลักษณะคำถามแบบปลายปิด และลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดของการวิจัย พร้อมทั้งมีการหาคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่า ICO โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ งานวิจัย หนังสือและตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก จำนวน 400 คน

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหา (Coding Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญด้านท่องเที่ยวและโรงแรม และข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมต่อไป

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

### ผลการวิจัย (Research Results)

จากการศึกษาสภาพทั่วไปของการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า จังหวัดตาก มีโรงแรมที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว ที่จดทะเบียนกับจังหวัดมีจำนวน 219 แห่ง และมีที่พักยังไม่ได้จดทะเบียนอีกจำนวนมาก ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็ก ถึงขนาดกลาง เปิดให้บริการห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยว ไม่มีบริการอาหารเช้า โรงแรมที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการคือโรงแรมระดับ 3 ดาว อยู่ติดถนน สามารถเดินทางเข้าถึงได้สะดวก สำหรับโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก มีเพียง 3 แห่งเท่านั้น ที่สามารถให้บริการและรองรับนักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะจำนวนมากได้ จึงทำให้การบริการของโรงแรมมีความแตกต่างกัน

การประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.50 อายุ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.00 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.30 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.80 อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.30 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ สถานภาพ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 28.80 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 9.70 ตามลำดับ ระดับการศึกษา พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.50 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ อาชีพ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 40.00 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 20.50 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ รายได้ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.30 มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.50 และมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ ภูมิลำเนา พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

52.80 รองลงมา จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 12.50 จังหวัดพิษณุโลก คิดเป็นร้อยละ 17.30 จังหวัดนครสวรรค์ คิดเป็นร้อยละ 12.00 จังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

**ตารางที่ 1** คุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก จำแนกโดยรวม

| คุณภาพการบริการ          | $\bar{X}$   | S.D         | แปลผล      |
|--------------------------|-------------|-------------|------------|
| ความเป็นรูปธรรมของบริการ | 3.46        | 0.36        | มากที่สุด  |
| ความเชื่อถือไว้วางใจได้  | 3.47        | 0.34        | มากที่สุด  |
| การตอบสนองต่อลูกค้า      | 3.29        | 0.66        | มากที่สุด  |
| การประกันคุณภาพ          | 3.31        | 0.31        | มากที่สุด  |
| ความเข้าอกเข้าใจ         | 2.41        | 0.29        | น้อย       |
| <b>โดยรวม</b>            | <b>3.19</b> | <b>0.39</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.19$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน คือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X}=3.47$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X}=3.46$ ) ด้านการประกันคุณภาพ ( $\bar{X}=3.31$ ) และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ( $\bar{X}=3.29$ ) ตามลำดับ อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านความเข้าอกเข้าใจ ( $\bar{X}=2.41$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** คุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

| คุณภาพการบริการ                                                                        | $\bar{X}$   | S.D         | แปลผล       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. โรงแรมมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ในห้องพักที่ทันสมัย สะอาด และครบครัน        | 2.51        | 0.56        | มาก         |
| 2. พนักงานโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อยด้วยเครื่องแบบของโรงแรม                           | 2.45        | 0.63        | น้อย        |
| 3. โรงแรมมีการตกแต่งบริเวณโดยรอบสวยงาม ปลอดภัย มีป้ายสื่อความหมายและสัญลักษณ์ของโรงแรม | 2.29        | 0.75        | น้อย        |
| 4. การเดินทางมายังโรงแรมมีป้ายชื่อโรงแรมและป้ายบอกทางที่ชัดเจน                         | 2.26        | 0.74        | น้อย        |
| 5. โรงแรมมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์                       | 2.38        | 0.65        | น้อย        |
| <b>โดยรวม</b>                                                                          | <b>2.38</b> | <b>0.67</b> | <b>น้อย</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=2.38$ ) เมื่อพิจารณา

รายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ โรงแรมมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ในห้องพักที่ทันสมัย สะอาด และครบครัน ( $\bar{X}=2.51$ ) อยู่ในระดับน้อย 4 ด้าน คือ พนักงานโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้วยเครื่องแบบของโรงแรม ( $\bar{X}=2.45$ ) โรงแรมมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ ( $\bar{X}=2.38$ ) โรงแรมมีการตกแต่งบริเวณโดยรอบสวยงาม ปลอดภัย มีป้ายสื่อความหมายและสัญลักษณ์ของโรงแรม ( $\bar{X}=2.29$ ) และการเดินทางมายังโรงแรมมีป้ายชื่อโรงแรมและป้ายบอกทางที่ชัดเจน ( $\bar{X}=2.26$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** คุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

| คุณภาพการบริการ                                                                                            | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. โรงแรมมีชื่อเสียง เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ได้รับรางวัลรับรองมาตรฐานการให้บริการ และมีภาพลักษณ์ที่ดี | 2.14      | 0.73 | น้อย  |
| 2. พนักงานโรงแรมให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้ในการจองของแขก                                                 | 2.81      | 0.60 | มาก   |
| 3. พนักงานโรงแรมมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี                                                       | 2.56      | 0.67 | มาก   |
| 4. พนักงานให้บริการแขกทุกครั้งด้วยการบริการที่ดีสม่ำเสมอ                                                   | 2.63      | 0.56 | มาก   |
| 5. พนักงานโรงแรมสามารถให้บริการตรงตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้                                              | 2.48      | 0.66 | น้อย  |
| โดยรวม                                                                                                     | 2.52      |      | มาก   |

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=2.52$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ พนักงานโรงแรมให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้ในการจองของแขก ( $\bar{X}=2.81$ ) พนักงานโรงแรมให้บริการแขกผู้เข้าพักทุกครั้งด้วยการบริการที่ดีสม่ำเสมอ ( $\bar{X}=2.63$ ) และพนักงานโรงแรมมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=2.56$ ) อยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน คือ พนักงานโรงแรมสามารถให้บริการตรงตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้ ( $\bar{X}=2.48$ ) และโรงแรมมีชื่อเสียง เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ได้รับรางวัลรับรองมาตรฐานการให้บริการ และมีภาพลักษณ์ที่ดี ( $\bar{X}=2.14$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** คุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

| คุณภาพการบริการ                                                                | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. พนักงานโรงแรมให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาให้กับแขกได้อย่างทันท่วงที       | 2.53      | 0.58 | มาก   |
| 2. พนักงานโรงแรมให้บริการได้ตรงตามความต้องการของแขกผู้เข้าพัก                  | 2.51      | 0.59 | มาก   |
| 3. พนักงานสามารถให้บริการและดำเนินการเช็คอินให้กับแขกผู้เข้าพักได้อย่างรวดเร็ว | 2.55      | 0.55 | มาก   |
| 4. พนักงานโรงแรมมีความพร้อมเต็มใจให้บริการแขกผู้เข้าพักทุกคน                   | 2.30      | 0.69 | น้อย  |
| 5. แขกผู้เข้าพักได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการทุกครั้ง                     | 2.51      | 0.65 | มาก   |
| โดยรวม                                                                         | 2.48      | 0.61 | น้อย  |

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=2.48$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ พนักงานสามารถให้บริการและดำเนินการเช็คอินให้กับแขกผู้เข้าพักได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}=2.55$ ) พนักงานโรงแรมให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาให้กับแขกได้อย่างทันท่วงที ( $\bar{X}=2.53$ ) พนักงานโรงแรมให้บริการได้ตรงตามความต้องการของแขกผู้เข้าพัก ( $\bar{X}=2.51$ ) และแขกผู้เข้าพักได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการของทุกครั้ง ( $\bar{X}=2.51$ ) และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน พนักงานโรงแรมมีความพร้อมเต็มใจให้บริการแขกผู้เข้าพักทุกคน ( $\bar{X}=2.30$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** คุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านการประกันคุณภาพ

| คุณภาพการบริการ                                                                                             | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. พนักงานโรงแรมมีความรู้ด้านภาษาสามารถสื่อสารกับแขกต่างชาติได้                                             | 2.43      | 0.61 | น้อย  |
| 2. พนักงานโรงแรมสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโรงแรม และแนะนำข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวให้แก่แขกผู้เข้าพักได้ | 2.87      | 0.58 | มาก   |
| 3. พนักงานโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก                                               | 2.50      | 0.62 | น้อย  |
| 4. พนักงานให้ความช่วยเหลือแขกได้เป็นอย่างดีตลอดเวลาที่เข้าพัก                                               | 2.58      | 0.60 | มาก   |
| 5. โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น มี รปภ. ตลอด 24 ชั่วโมง, มีตู้নিরภัยในห้องพัก                     | 2.43      | 0.64 | น้อย  |
| โดยรวม                                                                                                      | 2.56      | 0.61 | มาก   |

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=2.56$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ พนักงานโรงแรมสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโรงแรม และแนะนำข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวให้แก่แขกผู้เข้าพักได้ ( $\bar{X}=2.87$ ) และพนักงานให้ความช่วยเหลือแขกได้เป็นอย่างดีตลอดเวลาที่เข้าพัก ( $\bar{X}=2.58$ ) และอยู่ในระดับน้อย 3 ด้าน คือ พนักงานโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ( $\bar{X}=2.50$ ) พนักงานโรงแรมมีความรู้ด้านภาษาสามารถสื่อสารกับแขกต่างชาติได้ ( $\bar{X}=2.43$ ) และโรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น มีรปภ. ตลอด 24 ชั่วโมง, มีตู้নিরภัยในห้องพัก ( $\bar{X}=2.43$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 คุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านความเข้าใจ

| คุณภาพการบริการ                                                                      | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. พนักงานโรงแรมดูแลแขกให้ได้รับความสะดวกสบายเท่าเทียมกัน                            | 2.26      | 0.68 | น้อย  |
| 2. พนักงานโรงแรมมีความสามารถในการให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักที่มีความต้องการแตกต่างกัน | 2.54      | 0.64 | มาก   |
| 3. พนักงานโรงแรมมีความเอาใจใส่ต่อการบริการแก่แขกผู้เข้าพักทุกคน                      | 2.42      | 0.64 | น้อย  |
| 4. พนักงานโรงแรมคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของแขกผู้เข้าพักเป็นสำคัญ                    | 2.48      | 0.63 | น้อย  |
| 5. พนักงานมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการแก่แขกผู้เข้าพัก                             | 2.34      | 0.63 | น้อย  |
| โดยรวม                                                                               | 2.41      | 0.64 | น้อย  |

จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=2.41$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ พนักงานโรงแรมมีความสามารถในการให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักที่มีความต้องการแตกต่างกัน ( $\bar{X}=2.54$ ) และอยู่ในระดับน้อย 4 ด้าน คือ พนักงานโรงแรมคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของแขกผู้เข้าพักเป็นสำคัญ ( $\bar{X}=2.48$ ) พนักงานโรงแรมมีความเอาใจใส่ต่อการบริการแก่แขกผู้เข้าพักทุกคน ( $\bar{X}=2.42$ ) พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการแก่แขกผู้เข้าพัก ( $\bar{X}=2.34$ ) และพนักงานโรงแรมดูแลแขกให้ได้รับความสะดวกสบายเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=2.26$ ) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ พบว่า แขกผู้เข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และภูมิลำเนา แตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก โดยการสัมภาษณ์ และประชุมกลุ่มย่อยของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญด้านท่องเที่ยวและโรงแรม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหา (Coding Analysis) รายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

โรงแรมควรจะต้องมีป้ายชื่อโรงแรม และป้ายบอกทางอย่างชัดเจน รวมไปถึงการตกแต่งบริเวณโดยรอบของโรงแรมให้ดูสวยงาม และมีความปลอดภัย อีกทั้งพนักงานของโรงแรมต้องแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบของโรงแรม ประการสำคัญโรงแรมจะต้องมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้เข้าพักสามารถค้นหาและติดต่อกับโรงแรมได้โดยสะดวก เมื่อแขกผู้เข้าพักเห็นถึงความพร้อมในการให้บริการของโรงแรม จะทำให้แขกผู้เข้าพักรู้สึกประทับใจจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น

### 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้

โรงแรมควรเป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย หรือสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศ หรือสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัด หากมีรางวัลเพื่อรับรองมาตรฐานการให้บริการของโรงแรม จะทำให้แขกมีความมั่นใจมากขึ้น อีกทั้งพนักงานผู้ให้บริการจะต้องสามารถในการให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักได้ตรงตามที่ระบุรายละเอียดไว้ของการจอง ประการสำคัญโรงแรมจะต้องฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะและความสามารถแก้ไขปัญหาให้กับแขกผู้เข้าพักให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จะทำให้แขกผู้เข้าพักเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ และจะทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

### 3. การตอบสนองต่อลูกค้า

ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานโรงแรมควรจะต้องดำเนินการเช็คอินให้กับแขกผู้เข้าพักได้อย่างรวดเร็ว ไม่ให้แขกรอนาน อีกทั้งควรมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักทุกคน ประการสำคัญพนักงานทุกคนจะต้องรู้จักสังเกตพฤติกรรมของแขกแต่ละคนเพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ ดังนั้นพนักงานของโรงแรมที่สามารถเสนอ และให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักให้ได้รับบริการอย่างสะดวกสบายโดยเท่าเทียม รวดเร็ว ทัวถึง จะทำให้แขกรับรู้ได้ว่าการบริการที่ได้รับนั้นเกินกว่าความคาดหวังว่าที่แขกหวังไว้นั้นแสดงว่าการบริการที่ให้บริการแก่แขกนั้นเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพ

### 4. การประกันคุณภาพ

โรงแรมควรจะให้ความสำคัญในการรักษาความปลอดภัยเพื่อความสะดวกสบายใจของผู้เข้าพัก ซึ่งโรงแรมควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น มี รปภ. ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยบริเวณโดยรอบของโรงแรม ในห้องพักควรมีตู้เซฟนิรภัยให้บริการแก่แขกด้วย ในขณะเดียวกันโรงแรมควรฝึกให้พนักงานมีความพร้อมและสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก และจะต้องสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เข้าพักได้เป็นอย่างดีตลอดเวลาที่เข้าพัก เพื่อให้แขกผู้เข้าพักสามารถรับรู้ และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการอย่างมืออาชีพของพนักงานผู้ให้บริการ

### 5. ด้านความเข้าใจ

โรงแรมควรคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของแขกผู้เข้าพักเป็นสำคัญ ในขณะเดียวกันพนักงานโรงแรมจะต้องมีความเอาใจใส่ต่อการบริการแก่แขกผู้เข้าพักทุกคน และดูแลแขกผู้เข้าพักให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งพนักงานโรงแรมจะต้องมีความสามารถในการให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักที่มีความต้องการแตกต่างกันเพื่อสะท้อนให้แขกได้เห็นว่าคุณภาพและพนักงานมีมาตรฐานในการให้บริการสามารถให้บริการแก่แขกได้อย่างมืออาชีพ

### อภิปรายผล (Research Discussion)

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ผู้วิจัยนำเอาประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปราย เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ให้มีคุณภาพการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของแขกผู้เข้าพักที่มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพจากโรงแรม โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry และวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการตามแบบ SERVQUAL มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก มีดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า แขกผู้เข้าพักให้ความสำคัญในเรื่องของป้ายชื่อโรงแรมและป้ายบอกการเดินทางมายังโรงแรมซึ่งจะเห็นได้ว่าโรงแรมโดยส่วนใหญ่ในอำเภอเมือง จังหวัดตาก มีป้ายบอกทางสำหรับการเดินทางมายังโรงแรมที่ชัดเจนเพื่อบอกให้แขกผู้เข้าพักทราบเป็นระยะ และก่อนถึงโรงแรมยังมีป้ายบอกทางไปยังโรงแรมอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559) ทำการศึกษา เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสามารถพิเศษ ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 เมื่อพิจารณารายด้านมีคุณภาพการบริการที่คาดหวังลำดับแรก คือ การเดินทางมาโรงแรมสะดวกและหาง่าย รองลงมา คือ

บริเวณโรงแรมมีการตกแต่งที่ดี ปลอดภัย และสื่อถึงสัญลักษณ์ของโรงแรมได้ดี และลำดับสุดท้าย คือ การติดต่อใช้บริการมีหลายช่องทางทำให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และเว็บไซต์ของโรงแรม

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า โรงแรมโดยส่วนใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย หรือสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัด และไม่ได้ดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานชีวิตของสมาคมโรงแรมไทยเพื่อให้มีมาตรฐาน อีกทั้งส่วนใหญ่ไม่มีรางวัลรับรองมาตรฐานการให้บริการอื่นๆ จึงทำให้แขกผู้เข้าพักไม่มั่นใจในคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของโรงแรม ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ กฤษฎิยา มูลศรี และคณะ (2559) ทำการศึกษา เรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาวในประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการให้บริการด้านคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาวในประเทศไทย โรงแรมประเภท 3 ดาว จะต้องดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานชีวิตของสมาคมโรงแรมไทยเพื่อรักษามาตรฐานตามที่สมาคมกำหนด รวมถึงทางโรงแรมจะต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รางวัลและใบรับรองมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อถือได้และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า พนักงานของโรงแรมโดยส่วนใหญ่ยังขาดความพร้อมและความเต็มใจให้บริการแขกผู้เข้าพัก ซึ่งเมื่อแขกเดินทางมาถึงโรงแรมแล้วบางโรงแรมไม่มีพนักงานส่วนหน้าคอยบริการแขกทำให้แขกต้องรอนาน ในขณะเดียวกันพนักงานของโรงแรมบางแห่งแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจในการบริการ จะเห็นได้ว่าการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการของพนักงานมีส่วนทำให้แขกตัดสินใจในการใช้บริการและบอกต่อการบริการที่ไม่ดีกับคนอื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ชลลดา มงคลวนิช และรัตนารักษ์ ชาติวงศ์. (2560) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติคาดหวังและรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาวอยู่ในระดับสูงทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจต่อการบริการในเรื่องการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการบริการตรงตามสัญญาในเวลาที่กำหนดและความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย นอกจากนี้พบว่า 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในเรื่องความสามารถความพร้อม และความเอาใจใส่ในการบริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าเช่นกัน

4. ด้านการประกันคุณภาพ พบว่า พนักงานของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ยังขาดความรู้ความสามารถทางด้านภาษาที่จะสื่อสารกับแขกชาวต่างชาติทำให้ในขณะที่มีแขก

ต่างชาติเข้าพักที่โรงแรมพนักงานอาจจะเข้าใจผิดพลาดในการสื่อสารทำให้พนักงานให้บริการได้ไม่ตรงตามความต้องการของแขกได้ ซึ่งสอดคล้องกับ นพวรรณ ดวงแก้ว และชวลีย์ ณ ถลาง (2562) ทำการศึกษา เรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติค จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติค จังหวัดเชียงใหม่ ควรจะได้รับการพัฒนาด้านทักษะภาษาต่างประเทศ การสร้างหัวใจรักบริการ เพื่อแสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าพนักงานมีความพร้อม ความตั้งใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการได้อย่างทันท่วงที ผู้มาติดต่อไม่ต้องรอนาน

5. ด้านความเข้าใจ เข้าใจ พบว่า พนักงานของโรงแรมส่วนใหญ่ไม่สามารถดูแลแขกผู้เข้าพักได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องมาจากพนักงานของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดตาก ขาดทักษะในด้านการบริการ และขาดการสังเกตพฤติกรรมของแขกแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน อีกทั้งโรงแรมโดยส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็กพนักงานจึงไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านการบริการแก่แขกผู้เข้าพักทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการของ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ความเข้าใจ เข้าใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน

### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความต้องการและความพึงใจคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ประเภท 3 ดาว ในจังหวัดตาก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะ
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่อไป

### เอกสารอ้างอิง (References)

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กำหนดจัดงาน “Amazing Thailand Countdown 2020, [ออนไลน์].แหล่งที่มา : <https://thai.tourismthailand.org/>, [20 มกราคม 2563.]
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). **โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี 2560**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

สำนักงานจังหวัดตาก, **จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย**, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

www.tak.nso.go.th, [15 มกราคม 2563.]

กฤษฎิยา มูลศรี รัตนา สีดี และธิดินันท์ ชาญโกศล. (2559). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาวในประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน”. **วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่**. 12(1), 19-31.

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2559). “การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ”. **รายงานการวิจัยทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์. (2560). “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว”. **รายงานการวิจัยทุนจากมหาวิทยาลัยสยาม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.

ณัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป. (2561). “คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดหนองคาย”. **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**. 13(1), 98-106.

นพวรรณ ดวงแก้ว และชวลีย์ ณ ถลาง. (2562). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติค จังหวัดเชียงใหม่”. **วารสารวิชาการ สถาบันการพลศึกษา**. 11(3), 118-133

ปรวีร์ ศรี. (2561). “ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร”. **การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และคณะ. (2560). “คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี”. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต**. 13(2), 182-203

Yamane, Taro. (1976). **Statistics: An introductory analysis (2<sup>nd</sup>ed.)**. New York: Harper and Row.