

การประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตเทศบาลแม่สวด ตำบลแม่
สวด อำเภอแม่สวด จังหวัดตาก เพื่อการยกระดับคุณภาพการบริการ
Small Hotel Service Quality Assessment in Mae Sot Municipality
Zone, Tak Province, for Upgrading Service Quality

กัญญาพัชรณ์ เบญพาต¹

Kanyapaht Benyapard

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อประเมินศักยภาพของคุณภาพการบริการโรงแรมในเขตเทศบาลแม่สวด อำเภอแม่สวด จังหวัดตาก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก 11 แห่ง และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า 1) การประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตเทศบาลแม่สวด ตำบลแม่สวด อำเภอแม่สวด จังหวัดตาก พบว่า โดยรวมศักยภาพคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก คะแนนอยู่ในเกณฑ์ระดับดี 2) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงจำนวน 207 คน อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพ ราชการวิสาหกิจ จำนวน 136 คน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 - 50,000 บาท รายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว 6,001 - 9,000 บาท 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก พบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ลูกค้าให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการมองเห็น เช่น ป้ายสื่อความหมาย โรงแรมควรมีการจัดทำป้ายสื่อความหมายให้ชัดเจน 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โรงแรมขนาดเล็กในแม่สวด มีข้อผิดพลาดในการให้บริการน้อย หากเกิดปัญหากับลูกค้า โรงแรมและตัวบุคลากรของ

Received: 2022-02-07 Revised: 2022-08-03 Accepted: 2022-08-09

¹ คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา School of Business and Communication Arts University of Phayao. Corresponding Author e-mail: fahsky60076403@gmail.com

โรงแรมสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้โดยตรงและรวดเร็ว 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โรงแรมขนาดเล็ก พนักงานสามารถให้บริการได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ เพราะโรงแรมขนาดเล็กมีข้อจำกัดในการรองรับจำนวนลูกค้า 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ลูกค้าเน้นมาตรฐานความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการในโรงแรมขนาดเล็ก ในด้านทรัพย์สินส่วนตัว โดยการใช้กล้องวงจรปิด 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ลูกค้ายังคงให้ความสนใจต่อการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก เนื่องจากโรงแรมขนาดเล็กสามารถบริการได้อย่างทั่วถึง

คำสำคัญ (Keywords): คุณภาพการบริการ; ธุรกิจโรงแรม; การประเมิน

Abstract

The objectives of this research paper were 1) to assess the potential of hotel Service quality in Mae Sot Municipality , Mae Sot District , Tak Province 2) to study the factors influencing tourists' expectations in choosing a Small hotel Service in Mae Sot District , Tak Province 3) To propose guidelines for improving Service quality of a Small hotel in Mae Sot District , Tak Province. With interviews and Small group meeting The Sample grous is entrepreneurs 11 Small hotel businesses and quantitative research using questionnaires to collect data . A sample of 400 people was analyzed by using Statistical Software packages The Statistics used are The distribution of frequency, Mean , Standard deviation The results of the study found that 1) the quality assessment of Small hotel Services in Mae Sot Municipality , Mae Sot Sub-district, Mae sot District , Tak Province . Small hotel Service The score was in the good level 2) The study of factors influencing the expectation of tourists in choosing to Use Small hotel Service in Mae Sot District , Tak Province it was found that the respondents were gender female than male there were 207 females, aged between 31-40 year, most of them were marital status, occupation, government enterprises Maeital Status, occupation , government enterprise , 136 people , education level is at bachelor's degree, average monthly income is 20,001 – 50,000 bath, expenses per trip 6,001-9,000 bath 3) development guidelines The quality of Service of a Small hotel in Mae Sot District , Tak Province found that 1) the concreteness of the Service customers value with visual facilities such as meaningful Signs The hotel should have a Sign clearly convey the meaning 2) the house of credibility hold trust in service Small hotels in Mae Sot have few Service errors if there is a problem with customers. The hotel and its personnel The hotel can Solve problems for customers directly and quickly. Customer's needs Small hotel, Staff can provide service in a timely manner. That customers want

Because Small hotels have limitations to accommodate the number of customers
4) Dan to give confidence to customers Customers emphasize safety standard in
Access to Services in small hotels for private property by using CCTV 5) Compassion
customers still give Pay attention to the Service of a Small hotel. Because small
hotels can provide comprehensive Services

Keywords: Service Quality; Hotel Business; Appraisal

บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมหลักอย่างการท่องเที่ยวและการค้าขายแดนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญที่นำรายได้เข้ามาสู่เมืองเศรษฐกิจพิเศษแห่งนี้ และยังเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมและที่พักได้โดยตรง มูลค่าเศรษฐกิจโรงแรมมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เฉลี่ยเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 5-15 ต่อปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 7.80 เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวและทำธุรกิจการค้าขายแดนในจังหวัดตาก รายได้จากการท่องเที่ยวและธุรกิจ ที่เพิ่มขึ้นทุกปี สอดคล้องกับความต้องการในด้านที่พักแบบค้างคืนที่สูงขึ้น คุณภาพบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความสำเร็จให้แก่ ธุรกิจของงานบริการ โดยเฉพาะธุรกิจที่พักหรือโรงแรมซึ่งเน้นการบริการเป็นหลัก คุณภาพของการบริการจึงเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาคุณภาพของโรงแรม ในการเลือกที่พักสำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่ามีจำนวนโรงแรมขนาดเล็กเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวนิยมเลือกใช้บริการเพราะราคาไม่แพง ความสะดวกที่ตั้งอยู่ในเมือง นอกจากนี้โรงแรมขนาดเล็กในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีการแข่งขันขยายตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก การแข่งขันจึงสูงขึ้นในด้านกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจในเรื่องคุณภาพการให้บริการโรงแรมขนาดเล็ก มีผลของการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไทยและต่างชาติที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของ นิติยา พริ้ววรม (2558) เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้กล่าวถึงหลักการ SERVQUAL Model ที่เป็นหลักในการพัฒนาคุณภาพของการบริการ ที่สามารถนำมาพัฒนาในธุรกิจที่พักได้ คุณภาพการให้บริการของโรงแรมจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมจะทำให้เห็นภาพความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าของโรงแรม ด้วยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะให้ทราบถึงคุณภาพบริการที่แท้จริงอีกทั้งยังช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตราสินค้าจากความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรม ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตเทศบาลแม่สอด ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตเทศบาลแม่สอด ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลแม่สอด ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตเทศบาลแม่สอด ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (MiX Method Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 11 แห่ง ที่อยู่ใน ต.แม่สอด อ.แม่สอด จ.ตาก

กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 630,740 คน (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา , 2560 , สื่อออนไลน์)

3. เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการผสมผสานโดยใช้แบบประเมิน แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ทั้งหมดใช้เกณฑ์มาตรฐานของ server quality โดยประกอบไปด้วยปัจจัยและข้อพิจารณาดังนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 หมวดหลัก ดังนี้

3.1 แบบประเมิน สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

3.2 แบบสอบถามแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

3.3 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ตารางที่ 1 มาตรฐานการให้คะแนนในด้านคุณภาพการบริการ

ด้านที่ 1	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
ด้านที่ 2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)
ด้านที่ 3	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
(5 ข้อ)	
ด้านที่ 4	การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)
ด้านที่ 5	ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

4. การเก็บเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความวิชาการ บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือและตำราต่างๆ ที่เกี่ยวกับการลงพื้นที่ โดยทำการรวบรวมเก็บคะแนนจากแบบประเมินแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ทั้งโครงสร้าง นำมาวิเคราะห์ผลเพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งได้จากแบบประเมินคุณภาพการบริการและแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว มาใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive statistic) ดังนี้ ความถี่ (frequency) และ เปอร์เซนต์ (percentage) ในการอธิบายลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive statistic) ด้วย ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับข้อคำถามแบบเปิด (open-ended question) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (contents analysis) โดยจัดกลุ่มประเด็นสำคัญและนำเสนอข้อมูลด้วยการอธิบาย

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis technique) ประกอบบริบท (context) โดยข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก การสัมภาษณ์ การบันทึกเสียง และเอกสารรายงาน มาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วนำข้อมูลมาสังเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และนำเสนอต่อไป

ผลการวิจัย(Research Results)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ในการประเมินโรงแรมขนาดเล็ก ในตำบลแม่สวด อำเภอแม่สวด จังหวัดตาก

องค์ประกอบ	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ระดับการประเมิน
1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	20	14.80	ดี
2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	20	14.79	ดี
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	20	14.81	ดี
4 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	20	12.16	ดี
5 ความเห็นอกเห็นใจ	20	12.92	ดี
รวม	100	69.48	ดี

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
บริเวณโรงแรมและในห้องพัก มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัย สะอาด	3.75	0.680	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น เคาเตอร์ลงทะเบียนผู้เข้าพัก ห้องน้ำ	3.84	0.734	มาก
พนักงานของโรงแรมมีความสุภาพในด้านการแต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มของโรงแรม	3.55	0.731	มาก
วัตถุที่เกี่ยวข้องกับการบริการของโรงแรมสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น ป้ายสื่อความหมายต่างๆในโรงแรม	3.67	0.694	มาก
เฉลี่ยรวม	3.70	0.70	มาก

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
โรงแรมมีจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ เช่น การกำหนดราคาห้องพักด้วยความยุติธรรม	3.76	0.698	มาก
เมื่อผู้เข้าพักมีปัญหา โรงแรมแสดงความจริงใจในการแก้ปัญหา	3.80	0.733	มาก
พนักงานของโรงแรมให้บริการได้อย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มเข้าพัก	3.64	0.669	มาก
พนักงานของโรงแรม ให้บริการได้ตรงตามเวลา และไม่เกินเวลาในการให้บริการมากนัก	3.69	0.603	มาก
พนักงานของโรงแรม ให้บริการได้ตรงตามเวลา และไม่เกินเวลาในการให้บริการมากนัก	3.67	0.851	มาก
เฉลี่ยรวม	3.71	0.71	มาก

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	$\bar{x}$	SD	แปลผล
พนักงานสามารถแจ้งผู้เข้าพักได้อย่างชัดเจน เช่น ในกรณีที่ผู้เข้าพักต้องการอะไร	3.73	0.636	มาก
พนักงานของโรงแรมมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีไม่ว่าสถานการณ์ไหน	3.94	0.683	มาก
พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้เข้าพัก	3.68	0.717	มาก
พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าพัก	3.71	0.650	มาก
พฤติกรรมของพนักงานโรงแรม สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าพัก	3.70	0.650	มาก
เฉลี่ยรวม	3.71	0.71	มาก

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ผู้เข้าพักสามารถรับรู้ได้ถึงความปลอดภัยของโรงแรมเมื่อเข้ามาใช้บริการ	3.64	0.653	มาก
พนักงานของโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อผู้เข้าพัก	3.84	0.685	มาก
พนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้เข้าพักได้	3.55	0.713	มาก
เฉลี่ยรวม	3.67	1.57	มาก

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก

ความเห็นอกเห็นใจ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
พนักงานยึดหลักความสนใจของผู้เข้าพักเป็นหัวใจสำคัญ	3.76	0.659	มาก
พนักงานบริการสามารถจัดเวลาให้แก่ผู้เข้าพักทุกรายให้สะดวกเมื่อมาเข้ารับบริการ	3.84	0.730	มาก
พนักงานยึดหลักความสนใจของผู้เข้าพักเป็นหัวใจสำคัญ	3.71	0.660	มาก
พนักงานของโรงแรมจะต้องเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้เข้าพัก	3.70	0.619	มาก
เฉลี่ยรวม	3.76	0.66	มาก

สรุปผลการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในตำบลแม่สวด อำเภอแม่สวด จังหวัดตาก พบว่า

1. ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 ในเรื่อง การประเมินศักยภาพของคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตตำบลแม่สวด อำเภอแม่สวด จังหวัดตาก พบว่า อยู่ในเกณฑ์หรือระดับดี โดยมีค่าคะแนนทั้ง 5 องค์ประกอบ รวม 69.48 คะแนน

2. ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 ในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในตำบลแม่สวด อำเภอแม่สวด จังหวัดตาก ในด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านที่มีคะแนนเยอะที่สุดได้แก่ 1. ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ย 3.76 2. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.71 3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.71 4. ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 5. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.67

อภิปรายผล (Research Discussion)

1. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการมองเห็น เช่น ป้ายสื่อความหมาย รอบๆบริเวณโรงแรม ซึ่งมีน้อยมากในโรงแรมขนาดเล็ก โรงแรมขนาดเล็กควรมีการพัฒนาป้ายสื่อความหมาย เช่น ป้ายบริการ wifi ในห้องพัก ป้ายหรือโบว์ชาร์ตที่สื่อถึงสิ่งอำนวยความสะดวกว่าโรงแรมขนาดเล็กมีบริการอะไรบ้าง ซึ่งสอดคล้องกับ นิตยา พริ้วราม (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้าน

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2. เพื่อวิเคราะห์ถึงช่องว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 3. เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียนกรณีศึกษา : โรงแรมอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาในด้านคุณภาพการบริการพบว่า การพัฒนาและปรับปรุงในด้านคุณภาพการบริการนั้นมีความสำคัญเพราะด้านรูปธรรมจะเป็นสิ่งแรกที่นักท่องเที่ยวได้เห็นและสัมผัส เช่น สัญลักษณ์ของโรงแรมสื่อได้ดี โรงแรมมีบริการที่หลากหลาย

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) พบว่า โรงแรมขนาดเล็กในแม่สอด มีข้อผิดพลาดในการให้บริการน้อย หากเกิดปัญหากับลูกค้า โรงแรมและตัวบุคลากรของโรงแรมสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้โดยตรงและรวดเร็ว เพราะพนักงานโรงแรมเปรียบเสมือนเจ้าของโรงแรม แต่บางโรงแรมยังไม่มีนโยบายขอบเขตที่ชัดเจนว่าพนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจขนาดไหน ในกรณีที่เกิดปัญหากับลูกค้าแบบเร่งด่วน โรงแรมขนาดเล็กจึงควรมีแผนว่าพนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ นวลฉวี วรรณโสภณ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและการเตรียมความพร้อม บุคลากรในธุรกิจโรงแรม ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมาก พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจ โรงแรมด้านบุคคลมากที่สุด ทั้งนี้นักท่องเที่ยว มีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมาก เพราะตัวบุคลากรของโรงแรมสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้โดยตรงและรวดเร็ว

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) พบว่า โรงแรมขนาดเล็กมีข้อจำกัดในการรองรับจำนวนลูกค้า หากบางครั้งมีกรณีที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเยอะ ชัดจำกัดในการรองรับ พนักงานอาจไม่สามารถให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ อาจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในบางครั้ง พนักงานจึงควรมีการจัดการบริการในขั้นตอนที่รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน หากพนักงานสามารถให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ จะทำให้ลูกค้ารู้สึกการตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็วจึงเกิดความพึงพอใจสูงในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ชุตินา เจริญปรีดี (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ด้านการตอบสนองบริการผู้ใช้บริการมีการรับรู้กับคุณภาพการให้บริการของโรงแรม มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ 2.เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ของผู้ใช้บริการที่ลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน 3.เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ของโรงแรมที่มีลักษณะของโรงแรมต่างกัน ผลการศึกษาในด้านผู้ให้บริการสามารถ

ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที ทำให้มีการรับรู้ในระดับมากเพราะธุรกิจโรงแรมผู้ให้บริการต้องการบริการที่มีความรวดเร็วถูกต้องตรง ตามที่ผู้ให้บริการต้องการและขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การเข้าถึงบริการต่างๆ ของโรงแรมง่ายไม่สับสน

4. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) พบว่า ลูกค้าให้ความใส่ใจต่อความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าเอง โรงแรมขนาดเล็กในแม่สอด จะเน้นกลุ่มชาติพันธุ์เข้ามาทำงานในแผนกต้อนรับและแผนกแม่บ้านเป็นจำนวนมาก ซึ่งด้วยบุคลิกภาพของกลุ่มชาติพันธุ์สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้น้อย เจ้าของกิจการโรงแรมขนาดเล็กจึงเน้นการฝึกอบรมของพนักงานกลุ่มชาติพันธุ์ในด้านบุคลิกภาพเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ ปญญาพร บุญธรรมมา (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรม ขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ พฤติกรรมการเข้าพักและความตั้งใจในการใช้บริการ โรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 3. ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเข้าพักใช้บริการโรงแรมขนาดกลางกับความตั้งใจในการใช้บริการ ผลการศึกษาในด้าน การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จากผลการวิจัยพบว่า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ดังนั้นโรงแรมขนาดกลาง ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า พนักงานโรงแรมจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวลมีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในแม่สอด ให้ความคาดหวังกับความใส่ใจของการบริการ ตั้งแต่การ check-in ของแผนกต้อนรับในโรงแรมขนาดเล็กลูกค้า หากพนักงานบริการโรงแรมขนาดเล็กสามารถจดจำลูกค้าและใส่ใจลูกค้ารายบุคคลได้ จะทำให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับ ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา : โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยว อาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ใน กรุงเทพมหานคร และ 4) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วน หน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก

กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาในด้านความเห็นอกเห็นใจมีคะแนนอยู่ในระดับสูง เพราะเป็นหัวใจหลักของการบริการ ว่าโรงแรมมีความสามารถจัดการและบริหารพนักงาน ในเรื่องการใส่ใจของลูกค้ารายบุคคล พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. การวิจัยต่อไปควรเน้น ในเรื่องการรับรู้ของคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และต่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการเข้าพักในโรงแรม ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรเน้นการศึกษาตั้งแต่โรงแรมขนาดกลางไปจนถึงขนาดใหญ่ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้หลายระดับของคุณภาพการบริการ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). สถิตินักท่องเที่ยวท่องเที่ยว .สืบค้น 12 กรกฎาคม 2561, จาก https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=411
- เดชน์ วงศ์หมั่น และ ประกาศิต สภณจัสกุล. (2564). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของ โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก. วารสารการบริหารนิเทศบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น. 7 (2), 211.
- คำนวล ชุมณี. (2556). โมเดลแสดงอิทธิพลของคุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงาต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ชุติมา เจริญปรีดี. (2551). เรื่องคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิตยา พริ้วงาม. (2558). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม อาเซียน: กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาวิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นวลฉวี วรรณโสภณ. (2558). การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับ การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ปยุตยาพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมในการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรม ขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา : โรงแรมบูติกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.