

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของ
วิซซิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
The Approach to Improve Service Quality of
Wishing Tree Resort, Muang District, Khon Kaen Province

สันติกร มาลัยพันธ์ (Santhikorn Malaiphan)*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการโดยใช้สถิติอ้างอิง t-test ผลการศึกษาค้นพบว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าส่วนมากที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการของโรงแรมที่ดี ในขณะที่ผลการศึกษาค้นพบว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าส่วนมากที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยและไม่แน่ใจเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท และผลการศึกษาค้นพบว่า ความคาดหวังกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ พบว่า เกิดช่องว่างในการบริการ คือ มีคุณภาพการบริการที่ความคาดหวังมีระดับสูงกว่าการรับรู้ซึ่งควรจะนำมาทำการปรับปรุงและแก้ไข ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแนะแนวทางการปรับปรุง 5 โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจ, โครงการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจได้ของธุรกิจ, โครงการสร้างกระบวนการตอบสนองต่อ

* นักศึกษาลำดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ลูกค้าของธุรกิจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว, โครงการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของธุรกิจ และโครงการสร้างการรู้จักและเข้าใจลูกค้าของธุรกิจ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, การรับรู้, คุณภาพการบริการ

ABSTRACT

This study aimed to study customer expectations and perceptions in service quality of The Wishing Tree Resort, Muang district, Khon Kaen province and to suggests service quality improvement. Data were collected from 254 guests by using questionnaire adopted from “SERVQUAL”, the statistical t-test for Perceived quality. The study found that expectation of service quality were assessed at the level of mostly agree with the expectation of good hotel service quality. The perceptions of service quality were assessed at the level of agree and not sure. The result of the difference between expectation and perception of service quality found a space in service quality as the guests’ perceived value of the services less than their expectations based on measured variables. Therefore, five projects were planned for the suggestion to improve the service quality as follows; Quality Improvement Program to provide tangible service to customer, Building Business Reliability, Customer Responsiveness, Customer Assurance and Know and Understand Customer.

Keywords: Expectations, Perceptions, Service Quality

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการเจรจาเปิดเสรีทางการค้าในสาขาบริการท่องเที่ยวด้านธุรกิจโรงแรม ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น

จึงต้องเร่งปรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ เพื่อรองรับสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ธุรกิจโรงแรมต้องพัฒนาการบริการให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานที่ดีมากขึ้น วิชชิง ทรี รีสอร์ท ตั้งอยู่ตำบลท่าพระ ใกล้กับสนามบินดอนเมือง หาดใหญ่ ขอนแก่น ถือว่าการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ โดยการให้บริการที่ตีรวมไปถึงการทำความเข้าใจกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าย่อมเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการให้บริการช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจที่มีสภาวะการแข่งขันสูง ปัจจุบันมีปัญหาพนักงานแต่งกายไม่สุภาพและมักกลิ่นเหม็น, อุปกรณ์เครื่องใช้ส่วนตัวภายในห้องพักไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย, พนักงานทำงานเชื่องช้า เสียเวลารอคอยนานและผิดพลาด, ของมีค่าสูญหายภายในห้องพักและได้รับอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ วิชชิง ทรี รีสอร์ท ประกอบกับที่ผ่านมามีการร้องบ่นของลูกค้ามารับบริการแล้วไม่เป็นไปตามที่คาดหวังทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจกับการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งยังมีการร้องเรียนทางสื่อออนไลน์เป็นจำนวน 3 ครั้งในปี 2555 และในปี 2556 จำนวน 5 ครั้ง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความคาดหวังและศึกษาการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ วิชชิง ทรี รีสอร์ท และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของวิชชิง ทรี รีสอร์ท เพื่อลดปัญหาการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรมที่ดีทั่วไป
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มีต่อ วิชชิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ วิชชิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

วิธีการดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการเฉพาะของ วิซิง ทรี รีสอร์ท จำนวน 720 คนต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 254 คน พิจารณาโดยใช้ตารางการกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ของ Krejcie and Morgan (1970) เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้วจะเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) เพราะได้จากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2556 เป็นการเลือกตัวอย่างโดยเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการที่เข้าพักแล้ว

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรมแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมที่ดี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของ วิซิง ทรี รีสอร์ท ซึ่งผู้ศึกษาสร้างแบบสอบถามขึ้นตามเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) เพื่อการวัดระดับคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านคือ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) แทนสัญลักษณ์ด้วย T มีจำนวน 4 ข้อ
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) แทนสัญลักษณ์ด้วย R มีจำนวน 5 ข้อ
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) แทนสัญลักษณ์ด้วย Re มีจำนวน 4 ข้อ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) แทนสัญลักษณ์ด้วย A มีจำนวน 4 ข้อ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) แทน สัญลักษณ์ด้วย E มีจำนวน 5 ข้อ

รวมทั้งหมดจำนวน 22 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 1

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการและแนะนำลูกค้าใหม่ ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) เป็นมาตรวัด โดยกำหนดรูปแบบออกเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตั้งแต่

1 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2 หมายถึง เห็นด้วย

3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

4 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

5 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2550) ระดับความคิดเห็นแบ่งตามช่วงคะแนน และใช้เกณฑ์แบบ อันตรภาคชั้น แปรผลเป็นระดับความคิดเห็นของความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21 ถึง 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, คะแนนเฉลี่ย 3.41 ถึง 4.20 หมายถึง เห็นด้วย, คะแนนเฉลี่ย 2.61 ถึง 3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ, คะแนนเฉลี่ย 1.81 ถึง 2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, คะแนนเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกและได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.874 ในส่วนที่ 2 และ 0.972 ในส่วนที่ 3

วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำแบบสอบถามมาทำการแจกแจงความถี่ในการวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลและเพื่อทราบข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งวิเคราะห์ตามแต่ละส่วนในแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการและแนะนำลูกค้าใหม่ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรมที่ดี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของ วิซิง ทรี รีสอร์ท นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) เป็นรายข้อและผลรวมในส่วนของแต่ละเกณฑ์การวัดและการแปลข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการประเมินระดับความสำคัญของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงแรม

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรมทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มีต่อ วิซิง ทรี รีสอร์ท ดังนี้

(1) นำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการโรงแรมที่ดี ลดด้วยค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มีต่อ วิซิง ทรี รีสอร์ท แต่ละข้อตามลำดับ

(2) วิเคราะห์โดยใช้สถิติอ้างอิงการแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ผลโดยการทดสอบแบบจับคู่ (Paired Samples T-test) ทดสอบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการโรงแรมที่ดี และค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มีต่อ วิซิง ทรี รีสอร์ท ทำการวิเคราะห์ผลที่เล็กลงที่สัมพันธ์กันพร้อมนำผลการวิเคราะห์หาคำนวนแบบทดสอบหางเดียว (One-tail test) เปรียบเทียบค่าทางสถิติระดับนัยสำคัญ 0.05 พิจารณาถึงความแตกต่างของความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรมที่ดีกับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มีต่อ วิซิง ทรี รีสอร์ท

(3) ทำการแปรผลเป็นรายข้อ โดยใช้การคำนวณและแปรผลข้อมูลของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการโรงแรมที่ดี และการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มีต่อ วิซิง ทรี รีสอร์ท ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยมีสูตรคำนวณและเกณฑ์กำหนดการแปรผล ดังนี้

$H_0: M_E \geq M_p$ แสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจ,

$H_1: M_E < M_p$ แสดงว่าลูกค้าพึงพอใจ

โดยกำหนดให้ H_0 = แสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจ

H_1 = แสดงว่าลูกค้าพึงพอใจ

M_E = ค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง

M_p = ค่าเฉลี่ยของการรับรู้

(4) นำผลด้านที่ลูกค้าไม่พึงพอใจมาทำการเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า, ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ที่มีความแตกต่างของความคาดหวัง ในคุณภาพการบริการของโรงแรมที่ดีและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มีต่อ วิซซิง ทรี รีสอร์ท เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า วิซซิง ทรี รีสอร์ท ได้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษา

ลูกค้าของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.1 มีช่วงอายุ ตั้งแต่ 20 ไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 49.2 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.7 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 29.1 ความถี่ที่มาใช้บริการไม่แน่นอน ร้อยละ 27.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 บาทไม่เกิน 25,000 บาท ร้อยละ 57.5 เดินทางมาจากจังหวัดกรุงเทพมหานครร้อยละ 30.3

1. ผลการศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรมทั่วไป ระดับความคิดเห็นเรื่อง ความคาดหวังในคุณภาพการบริการนำมาทำการแปรผล โดยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นกับระดับความคิดเห็นที่แบ่งตามช่วงคะแนนเฉลี่ยแบบอันตรภาคชั้น พบว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ลูกค้าแสดงความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมที่ดีส่วนมากที่ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในข้อธุรกิจการบริการ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน, ธุรกิจการบริการควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สวยงามน่าสนใจ, ธุรกิจการบริการควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการลูกค้า, พนักงานของธุรกิจการบริการควรจริงจังในการแก้ปัญหาการบริการอย่างเห็นอกเห็นใจ, พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีการบันทึกข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก, ธุรกิจการบริการควรรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า, พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ, พนักงานของธุรกิจการบริการควรแสดงออกถึงความพร้อมใน

การบริการตามความต้องการของลูกค้า, ลูกค้าของธุรกิจการบริการควรได้รับการบริการที่รวดเร็วจากพนักงาน, พนักงานของธุรกิจการบริการควรแสดงออกถึงการมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างดี, พนักงานของธุรกิจการบริการควรบริการด้วยความสุภาพ, ธุรกิจการบริการควรมีปริมาณพนักงานในการให้บริการอย่างเพียงพอ, ธุรกิจการบริการควรมีการรักษาความลับและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นอย่างดี, ธุรกิจการบริการควรมีความสนใจในการบริการตามความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล, พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ดังแสดงในภาพที่ 1

2. ผลการศึกษาการรับรู้ในคุณภาพการบริการลูกค้าของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ระดับความคิดเห็นเรื่อง การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท ที่ตอบแบบสอบถามทำการแปรผล โดยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นกับระดับความคิดเห็นที่แบ่งตามช่วงคะแนนเฉลี่ยแบบอันตรายคั่น พบว่า ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท ลูกค้าแสดงการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท ส่วนมากที่ระดับเห็นด้วยในข้อธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน, ธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการลูกค้า, พนักงานของธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท ทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจและเชื่อถือได้ในการใช้บริการ, พนักงานของธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท มีการบันทึกข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก, พนักงานของธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท มีความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ, พนักงานของธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท แสดงออกถึงความพร้อมในการบริการตามความต้องการของลูกค้า, ลูกค้าของธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท ได้รับการบริการที่รวดเร็วจากพนักงาน, ธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท มีปริมาณพนักงานในการให้บริการอย่างเพียงพอ, ธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท มีการรักษาความลับและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นอย่างดี,

พนักงานของธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท มีความใส่ใจและจดจำลูกค้าได้, ธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท รับรู้ถึงความคาดหวังของลูกค้าในใช้บริการ, พนักงานของธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า, ธุรกิจการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท มีเวลาทำการที่สะดวกสบายกับลูกค้า รองลงมาคือไม่แน่ใจในข้อพนักงาน มีการแจ้งข้อมูลการบริการก่อนจะมีการบริการ, พนักงานบริการด้วยความสุภาพ ลูกค้าเห็นด้วยอย่างยิ่งและคุณภาพการบริการในข้อพนักงาน มีการแต่งกายสุภาพ, ธุรกิจการบริการ มีการบริการตามที่โฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ไว้, พนักงานของธุรกิจการบริการ จังใจในการแก้ปัญหาการบริการอย่างเห็นอกเห็นใจ, ธุรกิจการบริการ รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า, พนักงานของธุรกิจการบริการแสดงออกถึงการมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างดีและธุรกิจการบริการ มีความสนใจในการบริการตามความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล ดังภาพที่ 2

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มีต่อ วิซซิง ทรี รีสอร์ท ดังแสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท ในทุกเรื่อง แสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการทั้งหมด

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการในทุกข้อ แสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ทั้งหมด

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องของพนักงานของธุรกิจการบริการควรมีความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ พนักงานของธุรกิจการบริการควรแสดงออกถึงความพร้อมในการบริการตามความต้องการของลูกค้า ลูกค้าของธุรกิจการบริการควรได้รับการบริการที่รวดเร็วจากพนักงาน แสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจยกเว้นในเรื่องของพนักงานของธุรกิจการบริการ ควรมีการแจ้งข้อมูลการบริการก่อนจะมีการบริการ ซึ่งมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของ วิซิง ทรี รีสอร์ท ในเรื่องของพนักงานของธุรกิจการบริการ ควรแสดงออกถึงการมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างดี, ธุรกิจการบริการควรมีปริมาณพนักงานในการให้บริการอย่างเพียงพอ, ธุรกิจการบริการควรมีการรักษาความลับและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นอย่างดีแสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจ ยกเว้น ในเรื่องของพนักงานของธุรกิจการบริการควรบริการด้วยความสุภาพ ซึ่งมีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องของพนักงานของธุรกิจการบริการ ควรมีความใส่ใจและจดจำลูกค้าได้, ธุรกิจการบริการ ควรมีความสนใจในการบริการตามความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล, ธุรกิจการบริการ ควรรับรู้ถึงความคาดหวังของลูกค้าในใช้บริการ, พนักงานของธุรกิจการบริการ ควรมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ซึ่งแสดงว่า ลูกค้าไม่พึงพอใจ ยกเว้น ในเรื่องของธุรกิจการบริการ ควรมีเวลาทำการที่สะดวกสบายกับลูกค้าเสมอ ซึ่งมีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ

4. ผลการศึกษาการกลับมาใช้บริการและแนะนำลูกค้าใหม่

ความตั้งใจที่จะมาใช้บริการเพิ่มของลูกค้าที่มาใช้บริการ แล้วส่วนใหญ่ตอบว่าไม่แน่ใจว่าจะมาใช้บริการเพิ่มอีก คิดเป็นร้อยละ 53.94 และการแนะนำผู้อื่นส่วนใหญ่จะตอบว่าไม่น่าจะแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 49.21

5. เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของ วิซิง ทรี รีสอร์ท เมื่อนำค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการมาพิจารณาและทำการเปรียบเทียบสรุปได้ว่า ผลการตอบแบบสอบถามมีผลเฉลี่ยของความคาดหวังมากกว่าผลเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรมในทุกๆ ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อ

ถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ทั้งนี้ มีคุณภาพการบริการที่มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการโรงแรมทั่วไปมีระดับสูงกว่าการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 3

แนวทางการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

โดยเสนอโครงการ 5 โครงการ ดังนี้

1. โครงการสร้างความเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มลักษณะทางกายภาพของการบริการให้ลูกค้าได้เห็นและรับรู้ถึงภาพลักษณ์ที่ดีของการให้บริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้นกิจกรรม คือ การจัดระเบียบการแต่งกายของพนักงาน, ตรวจสอบอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกก่อนบริการลูกค้า อีกทั้ง แสวงหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยสวยงามเข้ามาให้บริการ และใช้จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องทุกข์เรื่องดังกล่าวลดลง 50% เป็นตัวชี้วัด

2. โครงการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจได้

วัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มความไว้วางใจให้กับลูกค้ามากขึ้นแล้วนำไปสู่การรักษาฐานลูกค้าเดิม, สร้างองค์ความรู้ในองค์กรให้ยั่งยืน เพื่อมาตรฐานโดยมีกิจกรรม คือ บริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management), จัดทำ SOP, ฝึกอบรมภายในและภายนอกเกี่ยวกับความรู้, ทักษะการทำงานและใช้จำนวนลูกค้ามาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น 20% เช่น ลูกค้ากรู๊ปต่างๆ เป็นตัวชี้วัด

3. โครงการสร้างกระบวนการตอบสนองต่อลูกค้า

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงการบริการและได้รับบริการอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของพนักงานตามความต้องการของลูกค้าโดยมีกิจกรรม คือ ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนยุ่งยากให้สั้นลงและสร้างกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบมากขึ้น และใช้จำนวนการพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น 30% เป็นตัวชี้วัด

4. โครงการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

วัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในเรื่องความไม่ผิดพลาดในกระบวนการบริการ, ความปลอดภัย, ความลับในการให้บริการทางธุรกรรมโดยมีกิจกรรม คือ จัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะ เทคนิค จรรยาบรรณและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานและมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการของลูกค้าที่เคยมาใช้บริการเพิ่มขึ้น 25% เป็นตัวชี้วัด

5. โครงการสร้างการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และรักษาลูกค้าฐานเดิมพร้อมทั้งสร้างฐานลูกค้าใหม่ โดยอาศัย word of mouth ของลูกค้าเดิมและสื่อออนไลน์ต่างๆ มีการจัดกิจกรรม (Customer Relationship Management: CRM) และขยายช่องทางสื่อสารกับลูกค้าด้วยสื่อออนไลน์และมีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรวมเพิ่มขึ้น 30% เป็นตัวชี้วัด

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรมทั่วไปมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นกับระดับความคิดเห็นที่แบ่งตามช่วงคะแนนเฉลี่ยแบบอันตรภาคชั้นพบว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรมที่ดีลูกค้ามีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นส่วนมาก

การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นกับระดับความคิดเห็นที่แบ่งตามช่วงคะแนนเฉลี่ยแบบอันตรภาคชั้นพบว่า ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยเป็นส่วนมาก

ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจเป็นส่วนมากในทุกๆ ด้าน ดังนั้นการบริการ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยได้เสนอแนะต่อผู้จัดการ ในหัวข้อที่ควรทำการปรับปรุงแก้ไขพร้อมทั้งได้เสนอแนะโครงการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จำนวน

5 โครงการ คือ แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ได้มาจากการนำผลการศึกษาที่ได้ในเรื่องของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท ซึ่งถือว่าเป็นองค์ความรู้ของธุรกิจมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจ โดยได้แสดงให้เห็นถึงปัญหาในคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นว่าธุรกิจยังมีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าในหลายด้าน

การอภิปรายผลคุณภาพการบริการแต่ละด้านของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท ยังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการดังแสดงในภาพที่ 3 ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) โดยคุณภาพการบริการในเรื่องพนักงานของธุรกิจบริการ ควรมีการแจ้งข้อมูลการบริการก่อนจะมีการบริการ, พนักงานของธุรกิจบริการ ควรบริการด้วยความสุภาพ, ธุรกิจบริการ ควรมีเวลาทำการที่สะดวกสบายกับลูกค้าเสมอ และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการบริการกับการรับรู้เท่ากัน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และมีคุณภาพการบริการ 19 เรื่อง ที่ยังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ระดับสูงกว่าการรับรู้ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท

ผลการศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของแต่ละด้านแตกต่างกับผลการศึกษาของ วิลาสณีย์ จำปาตะ (2551) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการนาคัสซุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่าระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้าน จึงมีความแตกต่างจากผลการศึกษาครั้งนี้ ที่การรับรู้ในคุณภาพการบริการของ วิซซิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีระดับต่ำกว่าความคาดหวังในทุกด้าน ซึ่งการที่ผลการศึกษามีความแตกต่างกับผลการศึกษาวิจัยของ วิลาสณีย์ จำปาตะ

เพราะกรณีศึกษาแตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรม ความคาดหวังและการรับรู้แตกต่างกันในการใช้บริการ

ผลการศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของแต่ละด้าน คล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ ไพสิฐ บุญอนันต์ (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเครื่องมือแพทย์ บริษัท อีฟอร์แอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในเขตโรงพยาบาล ศรีนครินทร์และโรงพยาบาลขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวังในทุกด้าน จึงมีความคล้ายคลึงกับผลการศึกษาครั้งนี้ ที่การรับรู้ในคุณภาพการบริการของ วิซิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีระดับต่ำกว่าความคาดหวังในทุกด้าน ซึ่งการที่ผลการศึกษามีความคล้ายคลึงกับผลการศึกษาวิจัยของ ไพสิฐ บุญอนันต์ เพราะกรณีศึกษาแตกต่างกันแต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมความคาดหวังและการรับรู้คล้ายคลึงกันในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการติดตามประเมินผลโครงการทั้ง 5 โครงการ ตามกำหนดระยะเวลาของแผนงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง นำมาเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดแล้ววางแผนในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป
2. ควรจะมีช่วงเวลาในการเก็บตัวอย่างที่ยาวนานขึ้น เพื่อความสมบูรณ์แบบของข้อมูลและได้ตัวอย่างที่ชัดเจนและแน่นอนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาพัฒนาการบริการของธุรกิจให้แม่นยำ
3. ควรมีการจัดทำแบบสอบถามเป็นสองภาษา สำหรับการจัดเก็บข้อมูลในธุรกิจโรงแรม หากมีการใช้บริการของลูกค้าต่างชาติมากขึ้นจะทำให้ได้ข้อมูลของชาวต่างชาติที่มารับการด้วย เพราะชาวต่างชาติส่วนใหญ่ที่เข้ามาท่องเที่ยวและเข้าพักในโรงแรมไม่สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์วรรณ งามศักดิ์ และวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สนับสนุนและให้คำชี้แนะในการศึกษาครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพสิฐ บุญอนันต์. (2555). **ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเครื่องมือแพทย์ บริษัท อีฟอร์แอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในเขตโรงพยาบาลศรีนครินทร์และโรงพยาบาลขอนแก่น**. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิลาสณีย์ จำปาตะ. (2551). **ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการแล็บซุ่มซุม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Krejcie, RV & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, (30), 607-610.
- Parasuraman, A., Valarie, A.Z., & Leonard, L.B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [Electronic version]. *The Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill building approach* 5th ed. West Sussex, UK: John Wiley & Sons.

ตารางที่ 1 แสดงความหมายของคุณภาพการบริการ SERVQUAL

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) จำนวน 4 ข้อ	Re3.พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีการแจ้งข้อมูลการบริการก่อนจะมีการบริการ
T1.พนักงานของธุรกิจการบริการควรแต่งกายสุภาพ	Re4.ลูกค้าของธุรกิจการบริการควรได้รับการบริการที่รวดเร็วจากพนักงาน
T2.ธุรกิจการบริการควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) จำนวน 4 ข้อ
T3.ธุรกิจการบริการควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สวยงามน่าสนใจ	A1.พนักงานของธุรกิจการบริการควรแสดงออกถึงการมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างดี
T4.ธุรกิจการบริการควรมีอุปกรณ์ ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการลูกค้า	A2.พนักงานของธุรกิจการบริการควรบริการด้วยความสุภาพ
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) จำนวน 5 ข้อ	A3.ธุรกิจการบริการควรมีปริมาณพนักงานในการให้บริการอย่างเพียงพอ
R1.พนักงานของธุรกิจการบริการควรทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจและเชื่อถือได้ในการให้บริการ	A4.ธุรกิจการบริการควรมีการรักษาความลับและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นอย่างดี
R2.ธุรกิจการบริการควรมีการบริการตามที่โฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ไว้	ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) จำนวน 5 ข้อ
R3.พนักงานของธุรกิจการบริการควรจริงจังในการแก้ปัญหาการบริการอย่างเห็นอกเห็นใจ	E1.พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีความใส่ใจ
R4.พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีการบันทึกข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	E2.ธุรกิจการบริการควรมีความสนใจในการบริการ
R5.ธุรกิจการบริการควรรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	E3.ธุรกิจการบริการควรรับรู้ถึงความคาดหวังของลูกค้า
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) จำนวน 4 ข้อ	E4.พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีความเข้าใจ
Re1.พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ	E5.ธุรกิจการบริการควรมีเวลาทำการที่สะดวกสบาย
Re2.พนักงานของธุรกิจการบริการควรแสดงออกถึงความพร้อมในการบริการตามความต้องการของลูกค้า	

หมายเหตุ : T = ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

A = ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

R = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

E = ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

Re= ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อ
คุณภาพการบริการของ วิชชิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
รายข้อ ที่นำมาพิจารณาแก้ไข จำนวน 19 ข้อ

คุณภาพการบริการเป็นรายข้อ	(E)	(P)	E - P	Sig. (1-tailed)	แปล ผล
(T1)พนักงานของธุรกิจการบริการควรทำให้ลูกค้า รู้สึกไว้วางใจและเชื่อถือได้ในการใช้บริการ	4.06	3.37	0.681	0.000*	E>P
(T2)ธุรกิจการบริการควรมีการบริการตามที่ โฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ไว้	4.28	3.53	0.748	0.000*	E>P
(T3)พนักงานของธุรกิจการบริการควรจริงจังใน การแก้ปัญหาการบริการอย่างเห็นอกเห็นใจ	4.35	3.64	0.705	0.000*	E>P
(T4)พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีการ บันทึกข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	4.30	4.08	0.224	0.002*	E>P
(R1)พนักงานของธุรกิจการบริการควรทำให้ ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจและเชื่อถือได้ในการใช้บริการ	4.11	3.69	0.421	0.000*	E>P
(R2)ธุรกิจการบริการควรมีการบริการตามที่ โฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ไว้	4.19	2.84	1.346	0.000*	E>P
(R3)พนักงานของธุรกิจการบริการควรจริงจังใน การแก้ปัญหาการบริการอย่างเห็นอกเห็นใจ	4.55	3.34	1.205	0.000*	E>P
(R4)พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีการ บันทึกข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	4.22	4.03	0.193	0.010*	E>P
(R5)ธุรกิจการบริการควรรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับ ลูกค้า	4.24	2.96	1.276	0.000*	E>P
(Re1)พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีความ ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ	4.26	4.05	0.227	0.003*	E>P
(Re2)พนักงานของธุรกิจการบริการควร แสดงออกถึงความพร้อมในการบริการตามความ ต้องการของลูกค้า	4.25	4.05	0.201	0.006*	E>P
(Re4)ลูกค้าของธุรกิจการบริการควรได้รับการ บริการที่รวดเร็วจากพนักงาน	4.36	4.19	0.173	0.017*	E>P
(A1)พนักงานของธุรกิจการบริการควรแสดงออก ถึงการมีความรู้และความชำนาญในการให้ บริการเป็นอย่างดี	4.48	3.37	1.114	0.000*	E>P

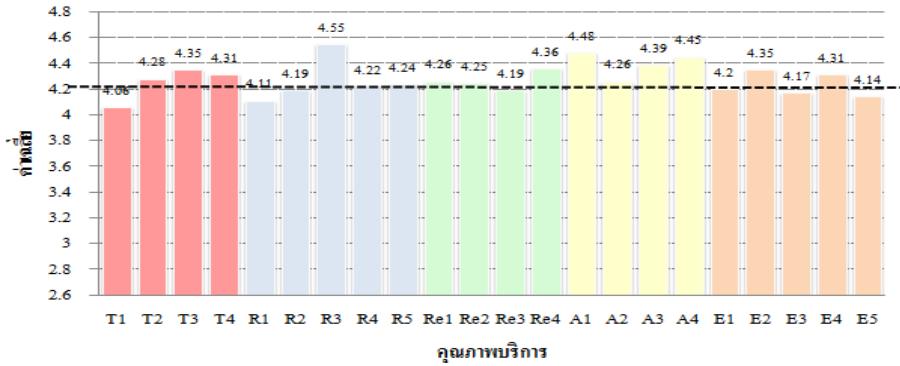
ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อ
คุณภาพการบริการของวิซซิ่ง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
รายข้อ ที่นำมาพิจารณาแก้ไข จำนวน 19 ข้อ

คุณภาพการบริการเป็นรายข้อ	(E)	(P)	E - P	Sig. (1-tailed)	แปล ผล
(A3)ธุรกิจการบริการควรมีปริมาณพนักงาน ในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.39	3.79	0.594	0.000*	E>P
(A4)ธุรกิจการบริการควรมีการรักษาความลับ และความปลอดภัยในการทำธุรกรรมของลูกค้า เป็นอย่างดี	4.45	3.84	0.614	0.000*	E>P
(E1)พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีความ ใส่ใจและจดจำลูกค้าได้	4.20	4.07	0.126	0.033*	E>P
(E2)ธุรกิจการบริการควรมีความสนใจในการ บริการตามความต้องการของลูกค้าเป็นราย บุคคล	4.35	2.87	1.480	0.000*	E>P
(E3)ธุรกิจการบริการควรรับรู้ถึงความคาดหวัง ของลูกค้าในใช้บริการ	4.17	4.00	0.177	0.009*	E>P
(E4)พนักงานของธุรกิจการบริการควรมีความ เข้าใจในความต้องการของลูกค้า	4.31	4.06	0.248	0.001*	E>P

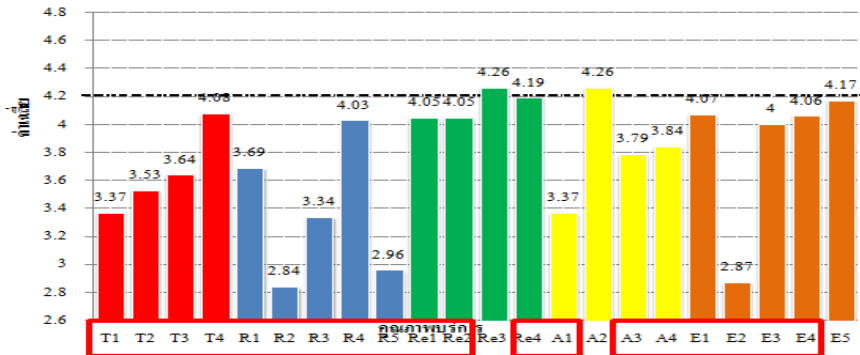
*หมายเหตุ: มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพ
การบริการของวิซซิ่ง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นรายด้าน

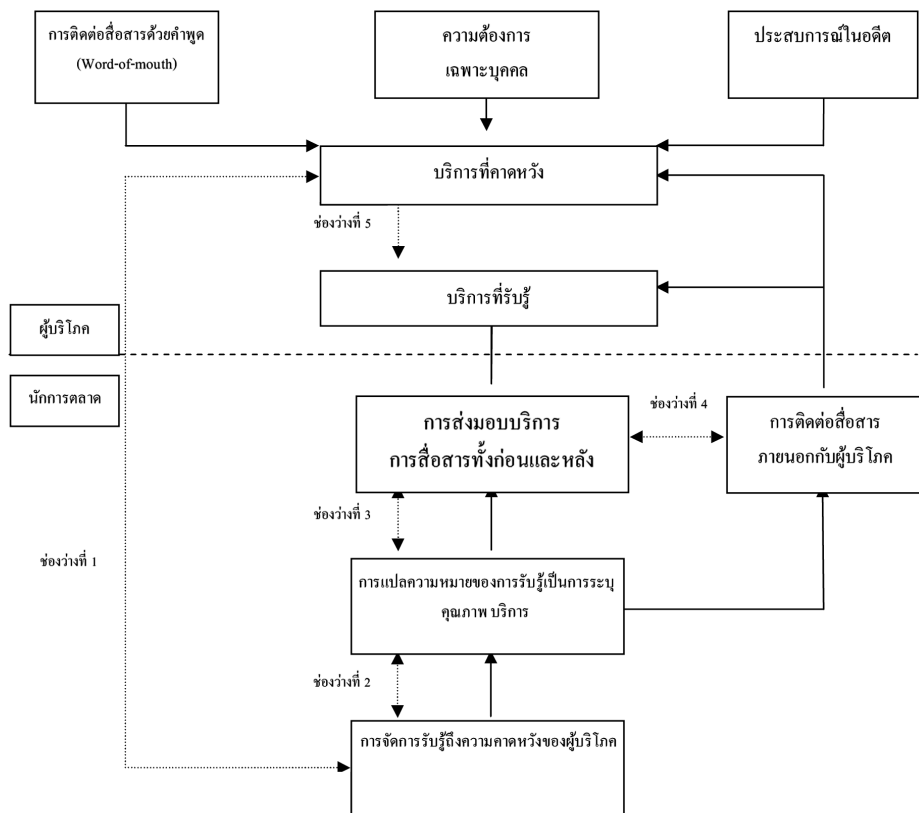
คุณภาพการบริการเป็นรายด้าน	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	E-P	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.25	3.66	0.60	E > P
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.26	3.37	0.89	E > P
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	4.27	4.14	0.13	E > P
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	4.40	3.82	0.58	E > P
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	4.23	3.83	0.40	E > P



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงระดับค่าเฉลี่ยและการแปลผลของความคาดหวังในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมที่ดี



ภาพที่ 2 แผนภูมิแสดงระดับค่าเฉลี่ยและการแปลผลของการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่ออวิซิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น



ภาพที่ 3 แผนภาพแสดงช่องว่างการบริการ