

คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ปริยา ดวงมรดก^{1*} และ ธิติมา ปิยะศิริศิลป์²

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

*Corresponding author email: inumfhorn@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 18 เมษายน 2567

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 23 กันยายน 2567

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 4 พฤศจิกายน 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปี 2563 อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 30 คน งานวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีคุณภาพบริการทั้ง 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ ส่วนความสามารถในการสร้างความพึงพอใจทั้ง 5 ปัจจัย ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี สามารถสร้างความพึงพอใจได้ 3 ปัจจัย คือ การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในส่วนของความพึงพอใจอีก 2 ปัจจัย มีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนไม่พึงพอใจ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างเพียงพอ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

SERVICE QUALITY AND SATISFACTION OF THE PERSONNEL DEVELOPMENT
AND WELFARE TRAINING CENTER'S CLIENTS, ROYAL THAI POLICE
BANG LAMUNG DISTRICT, CHONBURI PROVINCE

Pariya Duangmorakot^{1*} and Teetima Piyasirisilp²

¹Student, Graduate School of Business, Siam University, Thailand

²Lecturer, Graduate School of Business, Siam University, Thailand

Corresponding author e-mail: inumfhorng@gmail.com

Abstract

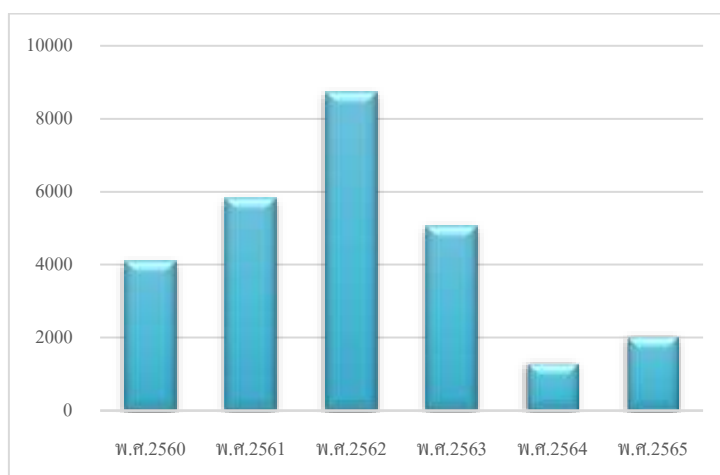
The purpose of this research was to study the service quality and satisfaction of The Personnel Development and Welfare Training Center's clients, Royal Thai Police, Bang Lamung District, Chonburi Province. A qualitative survey research format was used. The sample group were users of The Personnel Development and Welfare Training Center since 2020, at least 1 time. A total of 30 people were obtained from purposive sampling. Data were collected using an interview form. The data were analysed in accordance with the research objectives derived from the interviews.

The results of this research found that most interviewees reviewed 5 dimensions of service quality: concreteness, reliability, trustworthiness, meeting needs, assurance and empathy. As for the ability to create satisfaction in all 5 factors, most interviewees commented that the Personnel Development and Welfare Training Center can be created through 3 factors: to provide services on time, continuous service; and progressive service. In terms of satisfaction, there were two other factors that some interviewees were dissatisfied with: service provision, equally and providing adequate services in a reasonable manner

Keywords: Service Quality, Satisfaction of The Personnel, Royal Thai Police

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี หรือ “THE COP Seminar & Resort” เป็นสถานที่สำหรับให้บริการห้องพัก บ้านพัก สถานที่จัดงานเลี้ยง จัดอบรมสัมมนา โดยอยู่ในการดูแลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นศูนย์กลางรองรับการฝึกอบรมสัมมนาที่มีมาตรฐานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เป็นสวัสดิการและสนับสนุนการแก้ข้าราชการตำรวจ ครอบครัวข้าราชการตำรวจ หน่วยงานราชการในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานอื่น ๆ และบุคคลทั่วไป โดยรายได้ทั้งหมดจะนำเข้ากองทุนสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อช่วยเหลือข้าราชการตำรวจที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ (กรุงเทพฯ, 2560) รูปแบบการดำเนินงานของศูนย์ฝึกอบรมฯ นั้น จะได้รับจัดสรรงบประมาณทุกปีจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการรายงานรายรับ - รายจ่ายการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา และทำประมาณการของปีงบประมาณรายรับ - รายจ่ายการดำเนินงานของปีถัดไป หากปีที่ผ่านมาไม่สามารถมีรายรับมากกว่าหรือเท่ากับรายจ่ายได้ ในปีถัดไปจะส่งผลให้ได้รับจัดสรรงบประมาณน้อยลง ซึ่งในปี พ.ศ.2560 ศูนย์ฝึกอบรมฯ ได้ทำการปิดปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบอาคาร และเปิดให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จนถึงปี 2564 เกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดเชื้อโควิด 19 ทำให้มีผู้ให้บริการจำนวนน้อยลง



ภาพที่ 1 สถิติการเข้าพักของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมฯ ปี พ.ศ.2560 - พ.ศ.2565

ที่มา: ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

จากสถิติการเข้าพักของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมฯ ปี พ.ศ.2560 - พ.ศ.2565 หรือตั้งแต่เปิดให้บริการ มีผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และเริ่มมีผู้ให้บริการน้อยลงตั้งแต่ปี 2563 เกี่ยวเนื่องกับเหตุการณ์การแพร่ระบาดเชื้อโควิด 19 เพื่อให้ศูนย์ฝึกอบรมฯ ได้รับจัดสรรงบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินงาน จำนวนผู้ให้บริการจึงมีผลอย่างมาก ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมฯ ที่เคยมาใช้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ.2563 เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมฯ และนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมฯ ให้มีผู้ให้บริการจำนวนมากขึ้น และดำเนินพันธกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร และสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร และสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร และสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยมาใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ถึง 31 ธันวาคม 2566 อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 30 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ โดยมีเนื้อหาดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร และสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (3) การตอบสนองความต้องการ (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ (5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการอย่างทันเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยก่อนการสร้างเครื่องมือหรือตั้งคำถามแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ไว้อย่างชัดเจน และมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยศึกษาและทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาทำแบบสัมภาษณ์ แยกเป็นประเด็น และหมวดหมู่ ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไข หลังจากที่ได้ทำการแก้ไขแบบสัมภาษณ์

ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้แก้ไขแล้ว จึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบ จากนั้นจึงนำไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยก่อนการสัมภาษณ์ได้ให้กลุ่มตัวอย่างอ่านเอกสารแสดงความยินยอม และลงลายมือชื่อยินยอมการให้สัมภาษณ์ เพื่อขอสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ ในขณะการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูล โดยวิธีการจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนการบันทึกเสียง เพื่อนำมาตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยการนำเสียงสัมภาษณ์ที่บันทึกเทปไว้ถอดเทปสัมภาษณ์ และนำข้อมูลที่จดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามรายละเอียดเนื้อหาการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ คัดเลือกข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้อง และไม่เหมาะสมออก และสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1.1 ด้านสถานที่ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อม ลานจอดรถ และห้องพัก/ บ้านพัก

1.1.1 สภาพแวดล้อม ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า มีพื้นที่กว้างขวาง ร่มรื่น เหมาะแก่การพักผ่อน มีความเงียบสงบ รู้สึกมีความเป็นส่วนตัวสูง เนื่องจากมีบริเวณกว้าง ทำให้สามารถใช้สอยพื้นที่ต่าง ๆ ภายในบริเวณศูนย์ฝึกอบรมฯ ได้อย่างคล่องตัว สถานที่โดยรอบมีความสะอาด รวมถึงภายในห้องพักและบ้านพัก ห้องอาหารและห้องจัดเลี้ยง ในส่วนของพื้นที่ที่ติดทะเล หาดทรายยังไม่สะอาดเพราะอยู่ในช่วงปรับปรุงพื้นที่

1.1.2 ลานจอดรถ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ลานจอดรถอาจไม่เพียงพอ หากมีผู้มาใช้บริการเต็มจำนวนของห้องพักและบ้านพัก หรือการจัดงานเลี้ยงและจัดอบรม จุดลงทะเบียนเข้าพักมีความสับสน เนื่องจากไม่มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน และอยู่ในพื้นที่ที่ลับตา ลานจอดรถมีหลายจุด ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่สามารถจอดรถในจุดที่สามารถลงทะเบียนเข้าพักได้อย่างสะดวก

1.1.3 ห้องพัก/ บ้านพัก ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ห้องพักมีขนาดใหญ่ กว้างขวาง มีพื้นที่ใช้สอยภายในห้อง มีระเบียงกว้าง มีการใช้วัสดุที่ดี ห้องพัก และบ้านพักมีความสะอาด ในส่วนของห้องพักมีความประทับใจขึ้นชอบระเบียง ซึ่งมีความกว้าง เหมาะแก่การนั่งพักผ่อนภายนอกห้อง และที่ระเบียงมีเบาะขนาดใหญ่ ที่ใช้วัสดุคงทนต่อแสงแดดและฝน

1.2 ด้านอุปกรณ์ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในห้องพักมีความพร้อมในการใช้งาน มีผ้าบริการแยกตามประเภทการใช้งานได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดมือ ผ้าเช็ดตัว และผ้าเช็ดเท้า มีแปรงสีฟัน และสบู่ไว้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องประชุมพร้อมให้บริการ เช่น เครื่องทำความเย็น ระบบเสียง ระบบไฟ และจอฉายภาพ ห้องออกกำลังกายมีอุปกรณ์ครบพร้อมใช้งาน มีเพียงกาดม้มน้ำร้อนที่ไม่ได้ให้บริการในห้องพัก ซึ่งหากแจ้งความต้องการทางพนักงานจะนำมาให้บริการ

1.3 ด้านพนักงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พูดจาเหมาะสม ให้คำแนะนำตามที่ต้องการ และมีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนให้ความคิดเห็นว่า

พนักงานบางคนแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เหมือนโรงแรมทั่วไปที่มีเครื่องแต่งกายชัดเจน เสื้อพนักงานเป็นสีเดียวกัน แต่กางเกงและรองเท้ายังไม่เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

1.4 ด้านตราสินค้า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ตราสินค้าไม่มีความดึงดูด สัญลักษณ์ไม่สื่อถึงความเป็นที่พักรหรือที่จัดสัมมนา หากไม่ได้อ่านตัวอักษร และหากไม่ได้เป็นข้าราชการตำรวจ จะไม่ทราบว่าลายเส้นในตราสินค้าเป็นรูปหมวกตำรวจ หรือหากมองออกว่าเป็นรูปหมวกก็ไม่ได้สื่อถึงการบริการห้องพัก

1.5 ด้านราคา ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ราคามีความเหมาะสมกับการบริการ และสถานที่ คู่แข่งกับราคา หากเปรียบเทียบกับสถานที่พักรบริเวณใกล้เคียง ด้วยพื้นที่ใช้สอยภายในศูนย์ฝึกอบรมฯ มีพื้นที่กว้างขวาง และมีอาหารเช้า การเดินทางสะดวก ด้านหน้าอยู่ติดถนนใหญ่ ด้านหลังติดทะเล

2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯ สามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้ในระดับหนึ่งของการรักษามาตรฐานการให้บริการ ด้วยความเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีการดูแลโดยข้าราชการตำรวจ จึงคิดว่าการบริการอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนคิดว่า การเปลี่ยนผ่านของผู้บังคับบัญชา อาจทำให้การให้บริการบางจุดมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา

3. การตอบสนองความต้องการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การตอบสนองของผู้ให้บริการในศูนย์ฝึกอบรมฯ เป็นไปตามที่ต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือต่าง ๆ เพิ่มเติมจากการบริการปกติทั่วไป เช่น การขอกุญแจสำรองห้องพัก การขอคาต้มน้ำร้อนสำหรับห้องที่ไม่ได้มีการจัดเตรียมไว้ให้ หรือการให้ข้อมูลสำหรับผู้สอบถามแหล่งท่องเที่ยว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ผู้ให้บริการทุกคนมีการให้บริการที่ดี มีความชำนาญในหน้าที่ของตนเอง แต่ยังไม่มากเท่าที่ควร เพราะคิดว่าผู้ให้บริการบางคนอาจยังไม่ทราบถึงหน้าที่หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แท้จริงในหน้าที่ของตนเอง หากได้รับการฝึกอบรม อาจจะทำให้เกิดการพัฒนาฝีมือในหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ และสร้างความเชื่อมั่นได้มากกว่านี้

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ได้รับการเอาใจใส่ในการทำ ความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในเรื่องของการสอบถามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ เมื่อต้องการ ผู้ให้บริการไม่ได้เข้ามาสอบถามมากจนเกินไปหากไม่ได้ขอความช่วยเหลือ แต่จะเข้ามาในเวลา ผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือจริง ๆ ทำให้รู้สึกได้รับความเอาใจใส่ในระดับที่เหมาะสม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่ศูนย์ฝึกอบรมฯ ไม่ได้มีการแบ่งแยกการให้บริการ และได้รับการบริการในแบบเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นข้าราชการตำรวจหรือบุคคลทั่วไป และมีผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนน้อยให้ความเห็นว่า ได้รับการบริการหรือเห็นการบริการ ที่ไม่มีความเสมอภาค และมีการแบ่งแยกอย่างชัดเจนในการให้บริการ ซึ่งจะเห็นได้จากการมาใช้บริการในรูปแบบของหมู่คณะ ที่มีการบริการให้กับผู้บังคับบัญชาระดับสูงร่วมกับผู้มาร่วมการอบรมท่านอื่น หรือจากการแต่งกายของผู้มาใช้บริการในเวลาเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ได้รับการบริการต่าง ๆ ในเวลาที่ต้องการตามความเหมาะสม ไม่มีความล่าช้าจนเกินไป ถ้าการได้รับการใดที่ใช้เวลานานกว่าที่อื่นก็สามารถทำความเข้าใจได้ โดยไม่รู้สึกรังเกียจหรือพอใจแต่อย่างใด เพราะด้วยสถานที่หรือจุดให้บริการที่ห่างไกลกัน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯ มีการบริหารจัดการที่เพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งในเรื่องของสถานที่ พื้นที่ใช้สอย อุปกรณ์เครื่องใช้ การให้บริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ความเอาใจใส่ หรือความช่วยเหลือต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ นอกจากนี้มีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนให้ความเห็นในเรื่องของจำนวนผู้ให้บริการ และสถานที่จอดรถอาจไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้ใช้บริการหากมีผู้มาใช้บริการเต็มจำนวน

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯ ต้องเปิดให้บริการต่อไป เพื่อเป็นสวัสดิการของข้าราชการตำรวจ ด้วยการให้บริการภายในหน่วยงานของตำรวจ และให้บริการแก่บุคคลทั่วไป ด้วยเส้นทางการเดินทางที่สะดวกติดถนนใหญ่ และอีกฝั่งด้านในติดทะเล ถือว่าเป็นทำเลการท่องเที่ยวที่ดี จึงคิดว่าจะเปิดให้บริการต่อไป ไม่คิดว่าจะมีการปิดหรืองดการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อทุกภาคส่วน

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯ สามารถพัฒนาและมีความก้าวหน้าไปได้มากกว่านี้ ด้วยพื้นที่ที่กว้าง จึงคิดว่า ยังสามารถพัฒนาการให้บริการได้อีก เพียงแต่มีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานต่อไป

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการ เรียงลำดับดังนี้ 1) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า 2) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 3) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 4) การตอบสนองความต้องการ และ 5) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญของความพึงพอใจ เรียงลำดับดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และ 5) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย

สำหรับการสรุปผลและอภิปรายผล ได้แบ่งเป็นคุณภาพบริการและความพึงพอใจ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. คุณภาพบริการ

1.1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1.1.1. ด้านสถานที่ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อม มีพื้นที่กว้างขวาง สงบ ร่มรื่น สะอาด เหมาะแก่การพักผ่อน แต่ชายหาดที่อยู่ในพื้นที่ไม่สามารถลงเล่นน้ำได้ (2) ลานจอดรถมีจำนวนไม่เพียงพอหากมีผู้เข้าพักเต็มจำนวน มีลานจอดรถหลายจุด ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการลงทะเบียนเข้าพัก และการนำสัมภาระเข้าห้องพัก/ บ้านพัก เพราะมีระยะทางไกล (3) ห้องพัก/ บ้านพัก มีขนาดใหญ่ ห้องพักรับประทานอาหารและเบาะที่ระเบียงมีวัสดุคงทน มีการออกแบบเป็นสไตล์ลอฟ ดูเรียบง่าย มีความสะอาดและเหมาะสมแก่การพักผ่อน

1.1.2 ด้านอุปกรณ์ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องมีความพร้อมในการใช้งาน มีผ้าขนหนูหลายผืนสำหรับการใช้งานที่แตกต่างกัน บางห้องไม่มีกาต้มน้ำร้อน ต้องแจ้งพนักงานเพื่อขอรับ ระบบแสง สี ไฟ ในห้องประชุม และอุปกรณ์ออกกำลังกายใช้งานได้เป็นอย่างดี

1.1.3 ด้านพนักงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี การแต่งกาย โดยภาพรวมมีความสุภาพเรียบร้อย แต่มีพนักงานบางคนไม่ใส่รองเท้าหุ้มส้นในสถานที่ทำงาน สีกางเกงไม่เหมือนกันดูไม่สุภาพ และไม่มีเครื่องแต่งกายที่ชัดเจน

1.1.4 ด้านตราสินค้า ไม่มีความดึงดูด หากไม่มีตัวอักษรคำว่ารีสอร์ทและสัมมนาจะไม่ทราบว่าเป็นที่พัก สัญลักษณ์รูปหมวกตำรวจ หากไม่ใช่ตำรวจจะมองไม่ออก หรือตำรวจบางคนก็มองไม่ออก เพราะรูปสัญลักษณ์เป็นเพียงลายเส้น คนที่ทราบว่าเป็นหมวกตำรวจจะเข้าใจว่าเป็นหน่วยงานของตำรวจ ตราสินค้าไม่เป็นที่น่าจดจำ เพราะอาจจะขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้เป็นที่รู้จักในวงแคบ

1.1.5 ด้านราคา มีความเหมาะสม ผู้ใช้บริการส่วนมากมาใช้บริการในราคาสวัสดิการตำรวจ จึงทำให้รู้สึกถึงความคุ้มค่า ด้วยทำเลด้านหน้าติดถนนใหญ่ ทำให้เดินทางสะดวก และด้านหลังติดทะเล และมีอาหารเข้าให้บริการ หากเทียบกับที่พักบริเวณนั้น ถือว่าเหมาะสม

สำหรับผลการวิจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทรกึ่งทอง, กอแก้ว จันทรกึ่งทอง และปัญญา ชูช่วย (2561) ที่พบว่า ด้านบรรยากาศของ โรงแรม ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ด้าน สิ่งแวดล้อม ในเรื่องของการออกแบบตกแต่งโรงแรมทั้งภายใน และภายนอก อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน มีความสะอาด เครื่องแบบของพนักงานดูดี มีเอกลักษณ์ เรื่องลานจอดรถ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ รุจิรัฐโชติ (2563) ได้ให้ข้อเสนอแนะต่องานวิจัยว่า พื้นที่จอดรถมีไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้มารับบริการ ควรมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถเฉพาะ สำหรับผู้มารับบริการที่ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการ เดินทางมารับ บริการและในด้านราคาสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา บุญปลูก (2561) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้าน ความคุ้มค่าด้านราคาต่อโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ราคาเหมาะสมกับ มาตรฐานของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ราคาเหมาะสมกับห้องพัก มีความคิดเห็นอยู่ ในระดับมาก คือ ราคาของโรงแรมนี้ถูก กว่าโรงแรมอื่น ๆ ในระดับมาตรฐานเกรดเดียวกัน คิดเห็นอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านราคาต่อการบริการของโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับ มาก

1.2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้วยความที่เป็นหน่วยงานของรัฐ ผู้ใช้บริการจึงมีความ เชื่อถือในการรับบริการว่าจะได้รับการที่มีมาตรฐาน และอาจมีการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย หากไม่ได้มาใช้ บริการหลายปี เพราะการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร สำหรับผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติยา ทองคำ (2564) ที่พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองของบริการ มีความสำคัญ ต่อกลุ่มตัวอย่างเพศ LGBTQ+ เป็นพิเศษ เพราะการบริการเป็นสินค้าหลักที่อุตสาหกรรมอย่างโรงแรมจะมอบ ให้กับลูกค้าได้ การบริการที่สามารถจับต้องได้ มีมาตรฐาน เชื่อถือได้ พร้อมกับความสะดวก รวดเร็ว และใส่ใจ ที่ จะให้บริการของพนักงานจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกกลับมาใช้บริการอีกครั้งของลูกค้า

1.3 การตอบสนองความต้องการ ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ แต่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ไม่ได้ขอความช่วยเหลืออะไรเพิ่มเติม เพราะทุกอย่างเตรียมพร้อมไว้สำหรับการบริการแล้ว หรือหากต้องการ ความช่วยเหลือก็ได้รับการตอบสนองจากพนักงานทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรางทิพย์ ไพศาลจิตต์กุล (2563) ที่พบว่า การตอบสนองต่อลูกค้าของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมคือความพยายาม ของพนักงานที่จะสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้อุปกรณ์สื่อสารที่มีหรือรับหาพนักงานคนอื่นให้มา ช่วยเหลือแบบ ทันทีทันใด

1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พนักงานทุกคนมีความชำนาญและถนัดในหน้าที่ของตนเอง จึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี แต่หากได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ทำหน้าที่และมีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองให้มากขึ้น จะสร้างความเชื่อมั่นได้มากขึ้น สำหรับผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ โศภิชฐา เต็มรัตน์ (2561) ที่พบว่า ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับการการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้วยการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้ามาทำงานในโรงแรม โดยการคัดเลือกบุคลากร ที่เป็นคนมีทัศนคติด้านบวก และมีจิตใจรักการบริการ ผู้สมัครจะต้องแสดงออกให้เห็นถึงความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับแผนก และต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี ใบหน้ายิ้มแย้ม แสดงให้เห็นถึงทัศนคติด้านการบริการอย่างจริงใจ

1.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ได้รับการเอาใจใส่จากการคอยสอบถามความต้องการของผู้รับบริการเป็นระยะ หรือบางครั้งอาจไม่ได้เข้ามาสอบถาม เพราะผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ และความแตกต่างของความต้องการแต่ละคน ผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ระชนานท์ ทวีผล และธีระวัฒน์ จันทิก (2561) ที่พบว่า ลักษณะโดดเด่นของโรงแรมบูติคที่เป็นจุดแข็งในการแข่งขัน คือ บุคลากรผู้ให้บริการที่มีการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง สามารถดูแลช่วยเหลือ ผู้รับบริการเพียงไม่กี่รายได้อย่างทั่วถึง

2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค ส่วนใหญ่ได้รับการที่มีความเสมอภาค ไม่รู้สึกถึงการแบ่งแยกของการรับบริการ คิดว่าทุกคนได้รับการที่เท่าเทียมกัน และส่วนน้อยรู้สึกถึงความแตกต่างของการให้บริการในระดับที่ต่างกัน ผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภรณ์ ทัศนภักดิ์ (2562) ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ โรงแรมสวนวรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับน้อย และ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ดีกว่านักท่องเที่ยวไทย ซึ่งจากข้อเสนอแนะยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยเห็นว่าพนักงาน ให้บริการไม่เท่าเทียมกันการเอาใจใส่ลูกค้าที่เป็นคนไทยจะไม่เท่ากับลูกค้าชาวต่างชาติ

2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา เป็นเรื่องที่น่าพึงพอใจเพราะไม่ได้รู้สึกถึงความล่าช้าในการบริการด้วยสถานที่ที่มีพื้นที่กว้าง จึงสามารถทำความเข้าใจได้กับระยะเวลา และระยะทางในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา ผลเจริญ (2563) ที่พบว่า พนักงานที่ดูแลที่พักมีความเต็มใจ และพร้อมให้บริการกับนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วทันเวลา

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ มีความเพียงพอในเรื่องของสถานที่ที่กว้างขวาง เหมาะสำหรับทุกกิจกรรมต่าง ๆ แต่พนักงานที่ให้บริการและลานจอดรถอาจไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หากมีผู้รับบริการเข้าพักเต็มจำนวนหรือมีจำนวนมาก ผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภรณ์ ทัศนภักดิ์ (2562) ที่พบว่า การจัดการด้านบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามทั้ง 4 แห่ง จากการศึกษาพบข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ว่ามีที่จอดรถไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชชาติ โกพลรัตน์, กฤตติกา แสนโภชน และบุษกร สุขแสน (2562) ที่พบว่า ลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีความต้องการสถานที่จอดรถภายในโรงแรมเพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับความเพียงพอของพนักงานต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยความเป็นหน่วยงานของรัฐ มีจุดประสงค์ในการเปิดให้บริการเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ข้าราชการตำรวจ ครอบครัวข้าราชการตำรวจ และบุคคลทั่วไป จึงคิดว่าศูนย์ฝึกอบรมจะเปิดให้บริการต่อไปอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิษณา หาวาร (2564) ที่

พบว่า ผู้ประกอบการตัดสินใจเปิดให้บริการเพื่อเปิดโอกาสในการรับนักท่องเที่ยว โดยใช้วิธีลดค่าใช้จ่ายในส่วนอื่นลงเพื่อให้สามารถเปิดดำเนินการได้ต่อเนื่องมากขึ้น โรงแรมขนาดเล็กมีการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก แต่มีการเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่องเพราะการบริหารทรัพยากรที่ง่ายและไม่ซับซ้อนต่อการปรับตัว

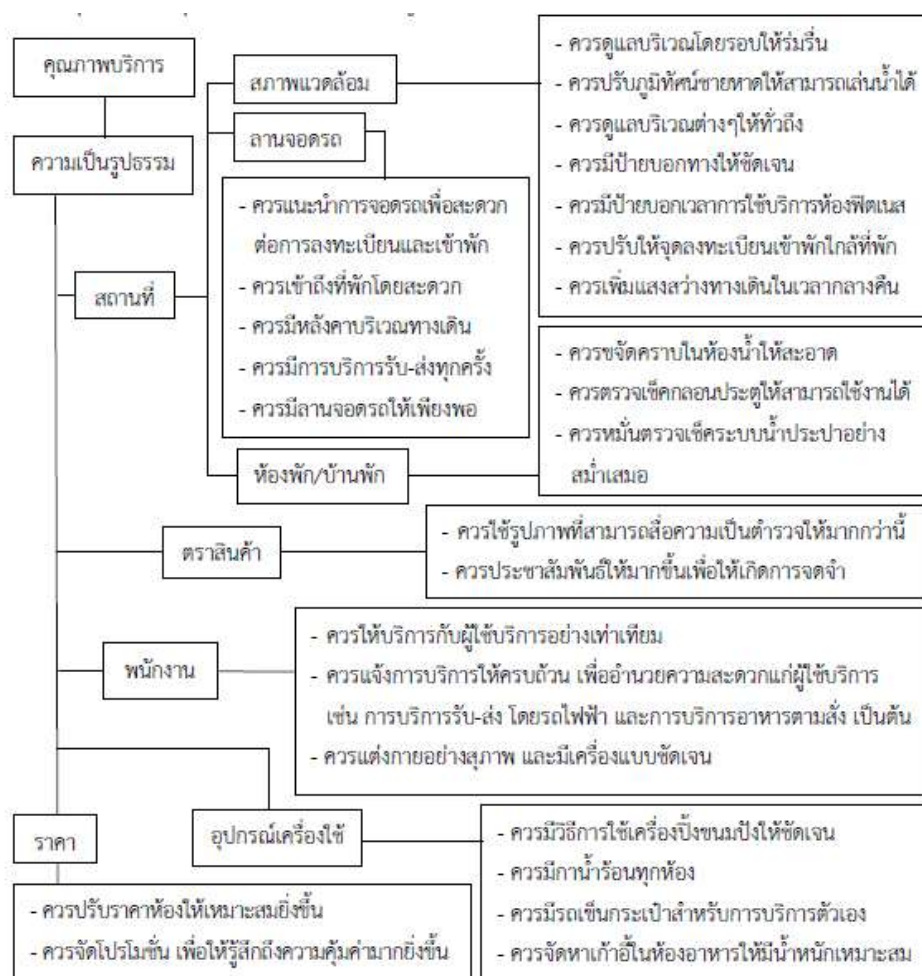
2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถพัฒนาได้มากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะมีการพัฒนาต่อไปในเรื่องของการอบรมพนักงาน และการบูรณะสถานที่ต่าง ๆ ภายในศูนย์ฝึกอบรมฯ หากมีงบประมาณสนับสนุน จากหน่วยงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร พึ่งเหยี่ยว (2564) ที่พบว่า หลักธรรมาภิบาลแบ่งเป็นสามส่วนหลัก คือ พนักงาน ลูกค้า และ องค์กร โดยพนักงานต้องมีการดูแลพนักงานที่ดี มีสวัสดิการที่ดี สามารถให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขได้ การฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานพัฒนาความรู้และความสามารถ เพื่อนำไปใช้กับการทำงาน ส่วนลูกค้าจะเป็นการรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า มาตรการรักษาความปลอดภัยระหว่างการเข้าพัก ในโรงแรม เป็นต้น และภายในองค์กร ต้องมีระบบธรรมาภิบาลที่ดี เช่น มีการประชุมประจำปี เพื่อแสดงข้อมูลภายในโรงแรม การตรวจบัญชีของโรงแรมจากกรรมการภายนอก เพื่อตรวจสอบว่าในองค์กรว่าต้องใช้จ่ายไปอย่างไร

3. คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญเรื่องการจัดจ้กและเข้าใจลูกค้า เป็นลำดับแรก รองลงมาจากมากไปหาน้อย คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการ และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นลำดับสุดท้าย

4. คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นลำดับแรก รองลงมาจากมากไปน้อย คือ การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นลำดับสุดท้าย

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมไปในทิศทางเดียวกันตามที่กล่าวไปข้างต้น แต่ละคนยังให้ความคิดเห็นในด้านความเป็นรูปธรรมเพิ่มเติม ซึ่งผู้วิจัยมองเห็นว่าสามารถนำความคิดเห็นมานำเสนอ เพื่อแสดงถึงมุมมองของแต่ละบุคคลที่มีการรับรู้และเข้าใจถึงการดำเนินงานของศูนย์ฝึกอบรมฯ และเป็นมุมมองของผู้วิจัยที่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้กับศูนย์ฝึกอบรมฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่เกิดจากการวิจัย: คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรม

นอกจากที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวไปในข้างต้น และมีข้อเสนอแนะเรื่องของการสนทนากลุ่มที่เป็นกิจกรรมสำคัญกิจกรรมหนึ่ง ที่ช่วยให้เกิดการแนะนำและการบอกต่อของผู้เข้ารับบริการ ศูนย์ฝึกอบรมฯ มากขึ้น ทั้งในส่วนของข้าราชการตำรวจและบุคคลทั่วไป โดยผู้วิจัยได้ขอเสนอแนะแนวทางเพิ่มเติมดังนี้

1. การจัดแสดงดนตรี ณ ห้องอาหาร หรือลานกิจกรรม ช่วงเวลาเย็น ในวันสุดสัปดาห์ หรือวันหยุด
2. ร้านเครื่องดื่ม หรือร้านอาหาร บริเวณชายหาด
3. จุดบริการถ่ายรูป ในมุมต่าง ๆ ของศูนย์ฝึกอบรมฯ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเปลี่ยนเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงสถิติ
2. ควรเปลี่ยนสถานที่ทำการวิจัย โดยเป็นสถานที่ใกล้เคียงหรือห่างออกไป อาจเป็นภายในอำเภอเดียวกัน จังหวัดเดียวกัน หรือจังหวัดอื่น ที่มีการให้บริการประเภทเดียวกัน หรือแตกต่างกัน

3. ควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง จากผู้ให้บริการเป็นผู้ให้บริการ และระบุช่วงเวลาการใช้บริการหรือให้บริการของกลุ่มตัวอย่างอย่างจำกัด ว่ามาใช้บริการหรือให้บริการในห้วงเวลาใด หรืออาจจะระบุมิลานาของกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา ผลเจริญ. (2563). ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนครกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชียกับชาวยุโรป (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตย).
- กรรณิการัฐจิราโชติ. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. นนทบุรี: ส่วนราชการสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- กรุงเทพธุรกิจ. (17 พฤษภาคม 2560). 'ผบ.ตร.'เปิ ดโปลิศรีสอร์ท' ที่พักรั้วสัติการสุดหรู! สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/politics/755267>
- กฤติยา ทองคำ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการโรงแรม 3 - 5 ดาวในภาคใต้ประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเจนเอเรชั่นวาย (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตย, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ชลลดา มงคลนิช และรัตนารณ ชาติวงศ์. (2560). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยสยาม.
- เดชชาติ โกพลรัตน์, กฤตติกา แสนโกชน และบุษกร สุขแสน. (2565).การพัฒนาแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 16(1),32-44.
- ธนาภรณ์ ทศนภักดี. (2562). ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการเลือกที่พักหรือโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธนาภรณ์ ทศนภักดี. (2562). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธิษณา หาวาร. (2564). การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของโรงแรมที่มีการบริหารแบบอิสระขนาดเล็ก และขนาดกลางในเขตพหยาเหนือระหว่างพ.ศ. 2563-2564 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). สืบค้นจาก <https://digital.car.chula.ac.th/>
- นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทรกึ่งทอง, กอแก้ว จันทรกึ่งทอง และปัญญา ชูช่วย. (2561). องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว. ใน การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9. (น.1567-1585). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ปรานทิพย์ ไพศาลจิตต์กุล. (2563). แนวทางการพัฒนามาตรวัดและการเสริมสร้างคุณภาพการบริการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

- ปาริฉัตร พงษ์เหี่ยว. (2564). การศึกษารูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาโรงแรมเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล)
- ระชานนท์ ทวีผล และธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). ความเอาใจใส่ของพนักงานโรงแรมบูติค. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 10(2), 188-211.
- ไศยภัสรา เต็มรัตน์. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร). สืบค้นจาก DSpace JSPUI. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2044/1/59602703.pdf>
- อารยา บุญปลูก. (2561). คุณภาพบริการ คุณภาพห้องพัก ชื่อเสียงและความคุ้มค่าด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อโรงแรมของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)