

การพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจแพที่พักในพื้นที่อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

Developing the Service Quality of the Accommodation Raft Business in the Sai Yok, Kanchanaburi Province

นรินทร์ สมประสงค์*

Narin Somprasong

กิริติ ตระการศิริวานิช

Keerati Trakansiriwanich

ยุทธการ ไวยอาภา และคณะ

Yutthakarn Waiapha et al.

คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้

School of Tourism Development, Maejo University

*jopjop00000@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของธุรกิจแพที่พักอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี 2) ประเมินระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธุรกิจแพที่พักอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจแพที่พักอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการแพที่พัก เขตอำเภอไทรโยค จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับผู้ประกอบการแพที่พักเขตอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อหาเพื่อตีความหาข้อสรุป

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวแพที่พักในเขตอำเภอไทรโยค ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี ทำอาชีพรับจ้างหรือพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาทต่อเดือนและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงจาก ด้านการรับประกัน ด้านความรวดเร็ว ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ตามลำดับ ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการมากที่สุดอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมาเป็นลำดับแรก ตามด้วยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประกันและด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ และด้านสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยต้องเป็นสิ่งที่มองเห็นได้ด้วยตาและสามารถสัมผัสได้ โดยสิ่งนั้นต้องเกิดขึ้นจากการเตรียมการบริการไว้ เช่น การให้บริการห้องพัก กิจกรรมต่าง ๆ ที่น่าสนใจ และการให้ข้อมูลการบริการของแพที่พักอำเภอไทรโยค

โดยมีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยว ได้แก่ การพัฒนาด้านสภาพแวดล้อม และทัศนียภาพ การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกหรือการสร้างรูปแบบอาคารบริการ การพัฒนาด้านความรวดเร็ว จะมีการบริการอย่างทันท่วงทีโดยไม่ให้นักท่องเที่ยวต้องรอนาน โดยต้องมีการจัดทำแผนงานอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้อาจเกิดการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวภายในพื้นที่พักมีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเข้าใช้บริการ

คำสำคัญ : ความหวัง ความพึงพอใจ คุณภาพบริการ การพัฒนาคุณภาพการบริการ

Abstract

This research aimed to: (1) assess the level of service expectation among customers of raft accommodation businesses in Sai Yok District, Kanchanaburi Province; (2) evaluate the level of customer satisfaction with the services provided by raft accommodation businesses in Sai Yok District, Kanchanaburi Province; and (3) explore strategies for improving service quality in raft accommodation businesses in Sai Yok District, Kanchanaburi Province. The study utilized a questionnaire as the primary research instrument, administered to 400 Thai tourists who had used raft accommodation services in the district. Descriptive statistical methods, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, were employed for data analysis. Additionally, in-depth interviews were conducted with raft accommodation operators in Sai Yok District, and the qualitative data were analyzed using content analysis to interpret and draw conclusions.

The study found that the majority of tourists staying at raft accommodations in Sai Yok District are male, aged between 20 and 30 years, employed as laborers or private-sector employees, with an average monthly income of 15,001–30,000 baht, and most are single. The findings indicate that Thai tourists have the highest expectations for service quality in the following order: assurance, responsiveness, reliability, tangibles, and, lastly, empathy. Furthermore, the level of satisfaction with service quality among Thai tourists was found to be highest in four dimensions: empathy ranked first, followed by reliability, assurance, and responsiveness, respectively. The final dimension, which tourists rated as highly satisfactory, was tangibles—elements that are visually observable and physically perceivable. These tangible aspects are the result of deliberate service preparation, such as providing accommodations, offering engaging activities, and delivering comprehensive service information regarding raft accommodations in Sai Yok District.

To enhance tourist satisfaction, the study suggests several strategies: improving the overall environment and scenery; developing facilities or designing new service structures;

and enhancing responsiveness by providing prompt services without requiring tourists to wait for long periods. This improvement requires a systematic service plan to ensure efficiency and timeliness. Implementing these measures could significantly stimulate higher levels of satisfaction among tourists utilizing raft accommodations.

Keywords : expectation, satisfaction, service quality, improving service quality

บทนำ

จังหวัดกาญจนบุรีมีความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากการส่งเสริมจากทางจังหวัด ที่ให้ความสำคัญและสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในจังหวัดกาญจนบุรีเป็นอย่างดี ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวภายในจังหวัดให้กับหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนทั่วไป การร่วมมือกันจัดตั้งกลุ่มและชมรมต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภายในภาครัฐและเอกชน มีเป้าหมายในการร่วมมือพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจบริการที่พัก ร้านอาหาร ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก บริการนำเที่ยว เป็นต้น เพื่อให้เกิดคุณภาพ ตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว จากการแข่งขันทางอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัดมีการเพิ่มขึ้นเนื่องจากปริมาณของธุรกิจบริการที่พักให้นักท่องเที่ยวมีลักษณะคล้ายคลึงกันในหลาย ๆ แห่ง โดยธุรกิจแพที่พักของจังหวัดกาญจนบุรี เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีความน่าสนใจ เนื่องจากพื้นที่ของจังหวัดกาญจนบุรี มีความอุดมด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สวยงามและหลากหลายของพื้นที่และเรื่องราวต่าง ๆ ที่มีความน่าสนใจในสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญของไทยในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 แหล่งโบราณสถาน และแหล่งท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ทั้งผืนป่า พรรณไม้ ถ้ำ น้ำตก เขื่อนขนาดใหญ่ มีการส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการท่องเที่ยวที่ครบครัน การเดินทางสะดวก โดยจังหวัดกาญจนบุรี มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ แม่น้ำแควน้อย แม่น้ำแควใหญ่ และแม่น้ำแม่กลอง

จังหวัดกาญจนบุรีที่ได้มีธุรกิจบริการที่พักแรม จากข้อมูลในปี พ.ศ. 2562 จังหวัดกาญจนบุรีมีธุรกิจที่พักแรมอยู่จำนวน 669 แห่ง (MOTS, 2018) ซึ่งในปี พ.ศ. 2563 พื้นที่ภายในอำเภอไทรโยคเป็นอำเภอที่มีธุรกิจที่พักแรมมากที่สุด มีจำนวนของธุรกิจที่พักแรม 105 แห่ง แบ่งเป็นการให้บริการที่พักแรมปกติทั้งหมด 52 แห่ง และบริการห้องพักในรูปแบบแพที่พักอยู่ 53 แห่ง ทั้งนี้ภายในอำเภอไทรโยค เป็นอำเภอที่มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายทั้งทางประวัติศาสตร์ ทางวัฒนธรรม รวมถึงทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สมบูรณ์ สวยงาม และเป็นทางผ่านไปหาอำเภอท่องเที่ยวต่าง ๆ คือ อำเภอสังขละบุรี อำเภอศรีสวัสดิ์ อำเภอทองผาภูมิ (Sai Yok District Administrative Office, 2020) และจากการที่มีธุรกิจที่ให้บริการที่พักเป็นจำนวนมาก ก็จะมีรูปแบบของสินค้าและบริการที่คล้ายคลึงกัน อาจทำให้นักท่องเที่ยวที่มีโอกาสที่จะเลือกจากตัวเลือกอื่นได้ เนื่องจากมีรูปแบบที่คล้ายกันหลายแห่ง

ดังนั้นผลจากการที่มีการแข่งขันที่สูงของธุรกิจที่พักแรมและรูปแบบการบริการที่ไม่มีความแตกต่างกันเท่าไร ทำให้รูปแบบการบริการนั้นคล้ายกันไปในทางเดียวกับที่อื่น ๆ ในการให้บริการแพที่พัก ก็อาจส่งผลให้ธุรกิจนั้นไม่มีความโดดเด่นออกมาจากภาพรวมของธุรกิจที่พักแรมทั้งหมด อีกทั้งลักษณะของการให้บริการในรูปแบบเดิม อาจไม่ตอบโจทย์ในความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการได้ดี หรือไม่อาจที่จะสร้าง

ความพึงพอใจให้เกิดการท่องเที่ยวซ้ำอย่างต่อเนื่องได้ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยใดบ้างนั้นก็ต้องมาค้นหา ซึ่งผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาโดยสำรวจการประเมินคุณภาพการบริการ โดยมองจากความต้องการหรือความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อธุรกิจบริการของแพที่พักในอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้การศึกษาจากการสำรวจที่มาจากมาตรฐานการบริการแพท่องเที่ยวโดยใช้มาตรฐานของการให้บริการแพที่พัก (TAT, 2013) ที่ได้พิจารณาจากคุณภาพการบริการในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพบริการ สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เข้ามาร่วมกับกิจกรรมและการบริการต่างของสถานบริการธุรกิจแพที่พักนั้นได้มีการให้บริการอยู่ เพื่อที่จะได้ข้อมูลของคุณภาพของการบริการธุรกิจแพที่พัก จากนั้นสำรวจถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการค้นหาแนวทางในการบริการของธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี รวบรวมข้อมูลของทั้งหมดมาทำการประกอบการพัฒนาแนวทางของการให้บริการแพที่พัก เพื่อให้รูปแบบการบริการที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ไม่เหมือนกับการบริการของธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งจะสามารถทำให้จังหวัดกาญจนบุรี เข้าไปอยู่ในตัวเลือกที่โดดเด่นในการเลือกใช้บริการของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย และสามารถนำมาพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ ซึ่งอาจจะส่งผลให้มีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอัตราการเข้ามาภายในจังหวัดกาญจนบุรีเพิ่มมากขึ้น และสร้างโอกาสในการขายการให้บริการของธุรกิจแพที่พักที่สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลในทางที่ดีต่อสินค้าบริการธุรกิจแพที่พักให้คงอยู่ตลอดในระยะยาว

วัตถุประสงค์

1. ประเมินระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
2. ประเมินระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

Cooper & Boniface (1998) ได้ให้คำจำกัดความของ “ความคาดหวัง” ไว้ว่าหมายถึง สิ่งที่เกิดจากจิตใต้สำนึกการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่มีมาก่อนหน้า ปรากฏให้เป็นในรูปแบบของการแสดงทางพฤติกรรมหรือวาทะ ต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ภายใต้คุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว อันส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวที่ตนคาดหวัง ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและก่อให้เกิดประสบการณ์ครั้งใหม่ การท่องเที่ยวในครั้งนั้น และจะถูกจดจำไว้เป็นประสบการณ์ และนำไปสู่การบอกต่อผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ออกเป็นวงกว้าง เช่น การพูดคุย แนะนำ บอกต่อ การเผยแพร่รูปภาพหรือข้อความผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ซึ่งจะเป็นการเรียนรู้และประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นต่อไป

Parasuraman et al. (1985) ได้ให้คำจำกัดความของ “ความคาดหวัง” ไว้ว่า หมายถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและจะทำการประเมินสิ่งที่ได้รับจากความคาดหวัง ความต้องการเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากวิถีชีวิตและสถานภาพของ

บุคคลหากมนุษย์รู้สึกถึงความต้องการก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ทั้งนี้ ความคาดหวังของลูกค้าเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและลูกค้าแต่ละคนต่างมีความคาดหวังที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับองค์กรต่าง ๆ อย่างยิ่งที่จะสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้นอกจากนั้นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร คือ การตระหนักถึงอิทธิพลของลูกค้าต่อลูกค้าคนอื่น ๆ หรือคนที่จะมาใช้บริการในอนาคต ดังนั้นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งขององค์กร คือ การรักษาลูกค้าให้ดีที่สุดกล่าวคือทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

จากแนวคิดความคาดหวังผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า เป็นความเชื่อในเรื่องหนึ่งว่า หากทำสิ่งนั้นหรือไปยังที่แห่งนั้นจะเกิดเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ดีกับตัวเองในเรื่องนั้นและหากมองเป็นเรื่องของความคาดหวังในการบริการก็จะเป็นการที่ผู้ใช้บริการได้มีการคาดหวังหรือตั้งความน่าจะเป็นเอาไว้กับสิ่งที่จะไปใช้บริการว่าจะเกิดอะไรบ้างหากได้เข้าไปใช้บริการ โดยสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นนั้นจะสามารถตอบสนองกับความต้องการได้ โดยจะเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Phongsathaporn (2003) ได้ให้คำจำกัดความของ “ความพึงพอใจ” ไว้ว่าหมายถึง การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการคือ การที่ผู้บริการสามารถบริการได้ตรงตามความต้องการ ตรงตามคุณภาพ ที่ผู้ใช้บริการได้ตั้งไว้ ปรับปรุงการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จึงจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Buranasompob (2015) ได้นำเสนอไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นที่ยอมรับจากการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการที่ให้บริการบริการนั้นมีลักษณะการให้บริการไปตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด และ 2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานหรือการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จากแนวคิดความพึงพอใจผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับกับความคาดหวังต่าง ๆ กล่าวคือ เมื่อมีการได้รับประสบการณ์จากสิ่งที่ได้ทำมาแล้ว สิ่งนั้นมีความแตกต่างจากความคาดหวังในทางลบมากหรือน้อยจากความคาดหวัง จึงก่อให้เกิดความไม่พอใจขึ้น โดยเมื่อมองในทางของการบริการการท่องเที่ยว ความพึงพอใจเกิดจากการรับบริการการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการมีความคาดหวังก่อนที่จะเกิดการเดินทางมาใช้บริการว่ามีความระดับความคาดหวังอย่างไรบ้างกับการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นว่าจะได้ประสบการณ์อะไรบ้างและตัดสินใจท่องเที่ยวจึงเกิดประสบการณ์จากการที่ได้ใช้บริการต่าง ๆ หลังจากนั้นก็จะมีการประเมินความพึงพอใจตามสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ก่อนที่จะเดินทางมาใช้บริการว่าในการท่องเที่ยวหรือใช้บริการครั้งนี้มีระดับความแตกต่างกันอย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Jukboot & Khamsing (2018) ได้ให้คำจำกัดความของ “คุณภาพบริการ” ไว้ว่าเป็นลักษณะของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติที่อยู่ในมาตรฐานที่เหมาะสมอย่างสมบูรณ์ไม่มีข้อผิดพลาดและต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีเป็นที่น่าพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังกับการใช้บริการนั้นเพียงใด

Berry et al. (1985) ได้กล่าวถึงว่า องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการต้องประกอบด้วย (1) สิ่งสัมผัส เป็นการประเมินเกี่ยวกับความสามารถของธุรกิจบริการในการส่งมอบบริการที่ได้สัญญากับลูกค้า เช่น อาคารของธุรกิจบริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน (2) ความเชื่อถือและไว้วางใจ คือการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในผู้ให้บริการนั้นจะต้องเริ่มด้วยการที่ผู้ให้บริการ มีความตั้งใจและยึดมั่นในใจบริการ มีการให้บริการกับผู้รับบริการตามที่ได้เสนอและตกลงกันไว้อย่างครบถ้วน มีการเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างดีเลิศไม่ว่าจะเป็นทางการเงินที่มีความแม่นยำทุกครั้งที่เกิดการจัดการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และเกิดความไว้วางใจในผู้ให้บริการ (3) ความรวดเร็ว โดยที่ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่ช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความสุภาพเห็นลูกค้าแล้วต้องรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (4) การรับประกันเป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและมีความสุข จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล และ (5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล การดูแลเอาใจใส่นั้นเป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ และตั้งใจในการให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยจะต้องมีเทคนิคในการให้บริการที่ดี เพื่อให้การบริการนั้นราบรื่นตลอดการเข้าพักไม่ว่าจะเป็นการดูแลแบบรายบุคคลหรือกลุ่มคณะนั้น ๆ ก็ตาม ต่างก็ทำเพื่อสร้างความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. นายอำเภอไทรโยคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำแนวทางจากการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนแนวทางหรือนโยบายที่จะสามารถสนับสนุนได้
2. ผู้ประกอบการธุรกิจแพที่พักสามารถนำแนวทางจากการวิจัยนี้เข้ามาปรับใช้กับธุรกิจได้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างถูกต้องแล้วตรงต่อความต้องการที่จะเลือกซื้อของนักท่องเที่ยว
3. เจ้าของธุรกิจและผู้ประกอบการรายใหม่ ที่มีการบริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน สามารถนำแนวทางจากการวิจัยครั้งนี้ ไปเป็นส่วนประกอบในการสร้างรูปแบบการบริการให้ตรงต่อความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวได้
4. นักวิจัยและนักวิชาการสามารถนำผลการวิจัยฉบับนี้ เข้ามาเป็นองค์ความรู้และพัฒนางานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาในระยะยาว

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวแพที่พักอำเภอไทรโยค ในช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 และกลุ่มผู้ประกอบการในเครือข่ายชมรมธุรกิจท่องเที่ยว อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

2. กลุ่มตัวอย่างคือ 1) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ได้เข้ามาใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจแพที่พัก ภายในเขตพื้นที่อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran (1990) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน หรือผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจแพที่พัก เข้าร่วมเครือข่ายชมรมธุรกิจท่องเที่ยวอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี คือ เจ้าของธุรกิจแพที่พักและผู้จัดการแพที่พัก จำนวน 19 แห่ง

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องและวัตถุประสงค์ของการวิจัย การศึกษาครั้งนี้แบ่งเครื่องมือออกเป็น 2 ชุด ได้แก่

1. แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากประชากรในการให้ข้อมูลคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่มีคำถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ มีคำตอบหลายตัวเลือก มีคำถามจำนวน 6 ข้อ ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียว ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพ 4) รายได้ต่อเดือน และ 5) สถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยในคุณภาพบริการต่อการใช้บริการธุรกิจแพที่พักในอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ มีคำตอบหลายตัวเลือก มีคำถามจำนวน 5 ด้าน คุณภาพการบริการ ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียว 1) สิ่งสัมผัสได้ 2) ความเชื่อถือและไว้วางใจ 3) ความรวดเร็ว 4) การรับประกัน และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในคุณภาพบริการต่อการใช้บริการธุรกิจแพที่พัก ในอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ มีคำตอบหลายตัวเลือก มีคำถามจำนวน 5 ด้าน คุณภาพการบริการ ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียว 1) สิ่งสัมผัสได้ 2) ความเชื่อถือและไว้วางใจ 3) ความรวดเร็ว 4) การรับประกัน และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของแพที่พัก

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจแพที่พัก เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากประชากรในการให้ข้อมูลคือ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้สัมภาษณ์เชิงลึกภายในแบบสัมภาษณ์รวบรวมจากผู้ประกอบการบริการแพที่พักอำเภอไทรโยคที่ครอบคลุมกับคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน 1) สิ่งสัมผัสได้ 2) ความเชื่อถือและไว้วางใจ 3) ความรวดเร็ว 4) การรับประกัน 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และข้อมูลทั่วไปของการบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจในการให้บริการแพที่พักในอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้รับค่า IOC (Ongiem & Vichitvejpaisal, 2018) ระหว่าง 0.667–1.000 และนำไปทดสอบกับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่า Cronbach's Alpha Coefficient (Ketsung, 2016) โดยที่ข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.969

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ในการวิเคราะห์นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 แบบ มาวิเคราะห์ ได้แก่

1. **เชิงปริมาณ** ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผ่านการวิเคราะห์ในโปรแกรมคำนวณค่าสถิติ จากนั้นทำการอธิบายถึงลักษณะข้อมูลนั้น โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมกับมาตรวัดของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. **เชิงคุณภาพ** ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์มาอธิบายลักษณะข้อมูล โดยการบรรยาย อธิบายความหมาย การตีความข้อมูล และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อตีความหาข้อสรุปออกมา

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 อยู่ในช่วงอายุ 20–30 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 อาชีพรับจ้างหรือพนักงานเอกชน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีรายได้เฉลี่ย 15,001–30,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความคาดหวัง

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่อการใช้บริการธุรกิจแพคเกจทัวร์ในอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี พิจารณาจากคุณภาพบริการ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ลำดับ	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		
		ผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 400)		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1	การรับประกัน	4.45	.530	มากที่สุด
2	ความรวดเร็ว	4.43	.530	มากที่สุด
3	ความเชื่อถือและไว้วางใจ	4.39	.523	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.36	.542	มากที่สุด
5	การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.32	.675	มากที่สุด
รวม		4.39	.414	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = .414) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ การรับประกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = .530) ถัดมาคือความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = .530) ถัดมาเป็นความเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = .523) ถัดมาคือด้านสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = .542) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .675) ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจ

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่อการใช้บริการธุรกิจแพคเกจทัวร์ในอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี พิจารณาจากคุณภาพบริการ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ลำดับ	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		
		ผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 400)		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1	การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.35	.677	มากที่สุด
2	ความเชื่อถือและไว้วางใจ	4.26	.704	มากที่สุด
3	การรับประกัน	4.24	.662	มากที่สุด
4	ความรวดเร็ว	4.23	.744	มากที่สุด
5	ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.02	.679	มาก
รวม		4.22	.522	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .522) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัย และระดับมาก 1 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .677) รองลงมาเป็นความเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .704) ถัดมาเป็นการรับประกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .662) ถัดมาเป็นการรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .744) และลำดับสุดท้ายคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = .679) ตามลำดับ

4. ลักษณะการให้บริการของธุรกิจแพที่พัก

จากผู้ประกอบการแพที่พักในเขตอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามคุณภาพบริการโดยนำข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์มาตอบวัตถุประสงค์ที่วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการของธุรกิจแพที่พักอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีการวิเคราะห์ลักษณะการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

4.1 ลักษณะการให้บริการของธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ด้วยการพัฒนาแพที่พักของตนให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว พร้อมการให้บริการเสริมภายในห้องพักที่ครบครัน รวมไปถึงกิจกรรมแพเปียก ที่เป็นเอกลักษณ์ของที่พักในเขตไทรโยค เป็นกิจกรรมหลักของแพที่พักทุกแห่งเพื่อมอบให้กับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้การให้บริการด้านอาหารปลอดภัยรวมถึงรสชาติที่อร่อยก็เป็นสิ่งสำคัญที่พร้อมให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม สำหรับการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจอาจเป็นการดึงดูดผู้เข้าพักบริการทำให้ที่พัคนั้นน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

4.2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่า ลักษณะการให้บริการของธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี แพที่พักให้ความสำคัญกับสิ่งที่ได้ตกลงไว้ การจัดเตรียมบริการต่าง ๆ ก่อนเข้าพัก ทั้งการจัดเตรียมตามที่ได้เสนอให้นักท่องเที่ยว จึงจะได้การรีวิวจากนักท่องเที่ยวที่ดีความน่าเชื่อถือของแพที่พัคนั้นอยู่ในระดับที่น่าพอใจไว้วางใจขึ้น นอกจากนี้การที่พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมด้านการให้บริการและความน่าเชื่อถืออย่างดีก็ส่งผลต่อการให้บริการและความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการให้บริการและความน่าเชื่อถือที่จะได้รับบริการ รวมถึงการผ่านมาตรฐานต่าง ๆ ที่มี เช่น ได้รับมาตรฐาน SHA+ หรือได้รับป้ายสัญลักษณ์ “Clean Food Good Taste” ก็จะเป็นสิ่งที่ดีและการทำประโยชน์ให้กับพื้นที่ชุมชนเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้นักท่องเที่ยว

4.3 ด้านความรวดเร็ว พบว่า ลักษณะการให้บริการของธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี แพที่พักให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นหลักเพราะจะต้องมีการฝึกฝนที่ดี เพื่อที่จะเกิดความเร็วในการให้บริการ การเตรียมการจากพนักงานทุกฝ่ายที่ต้องเตรียมสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการเพื่อให้ทุกอย่างราบรื่นเป็นไปตามแบบแผนที่วางไว้ และมีการวางแผนแบบหลายรูปแบบเพื่อป้องกันเกิดปัญหาเฉพาะหน้าให้ต้องเปลี่ยนแผนงานแล้วมีการปรับแผนงานได้ทันที ก็จะสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

4.4 ด้านการรับประกัน พบว่า ลักษณะการให้บริการของธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีการให้ความสำคัญอย่างมากในความปลอดภัยของการเข้าพักและการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะมี การฝึกฝนของผู้นำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อความเข้าใจกิจกรรม และจะสามารถดูแลนักท่องเที่ยวได้ การดูแล ความปลอดภัยนักท่องเที่ยวและทรัพย์สินมีค่าของนักท่องเที่ยวจึงต้องดูแลอย่างดี ต้องมีกล้องวงจรปิด และมีการรับฟังข้อปรับปรุงตามคำติชมของนักท่องเที่ยว

4.5 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า ลักษณะการให้บริการของธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี แพที่พักรับมีการให้ความสำคัญเป็นส่วนตัวกับทุกกลุ่มลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นแบบครอบครัว แบบกลุ่มคณะ เป็นทำกรบริการที่เท่าเทียมอย่างทั่วถึงให้กับทุกกลุ่มนักท่องเที่ยว การจดจำ ความชอบ และสิ่งที่ลูกค้าไม่ชอบได้ ก็จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เพราะการที่จะบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าได้เป็นอย่างดีประทับใจที่สุดคือ การทำให้นักท่องเที่ยว นั้นสบายใจมากที่สุดเมื่อเข้าพัก โดยไม่มีความกังวลใจในการเข้าพัก

5. แนวทางการพัฒนาเพื่อให้บริการธุรกิจแพที่พัก

5.1 ลักษณะการให้บริการของธุรกิจแพที่พัก ต้องสะอาดเรียบร้อย การจัดการบริการ ภายใน ห้องพัก พื้นที่ส่วนกลางและกิจกรรมต่าง ๆ ต้องมีการดูแลสวยงามน่าใช้งานอยู่เสมอ การเพิ่มการให้บริการ สระว่ายน้ำเพื่อให้เด็กเล็กสามารถลงเล่นน้ำได้ อีกหนึ่งสิ่งคือพื้นที่ของแพที่พักรวใหญ่จะไม่ใช้ทางราบเรียบ ทางเดินเท้ายังลาดชันอยู่ หากมีการปรับปรุงเส้นทางให้มีจุดพักหรือจุดที่สวยงามน่าสนใจ ก็อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากขึ้น รวมถึงภายในห้องพัก พื้นที่ส่วนกลางที่ต้องทำให้สวยงาม ปรับปรุง อยู่เสมอ และการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตก็เป็นสิ่งสำคัญด้วย

5.2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ เป็นสิ่งที่แพที่พักรวนั้นทำได้ดีอยู่แล้ว จึงเป็นสิ่งที่ต้องคง มาตรฐานไว้ และพัฒนาต่อตามแนวทางที่จะสร้างความน่าเชื่อถือใหม่ ๆ เช่น การเปิดกิจการหลังโควิด-19 ทุกแห่งต้องได้รับรองจากมาตรฐาน SHA หรือ SHA+ หากในอนาคตมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นใหม่ ผู้ประกอบการ แพที่พักรวจะต้องค้นหาวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้นักท่องเที่ยวต่อไปเสมอ

5.3 ด้านความรวดเร็ว พบว่า แนวทางการพัฒนาคือ การทำแผนงานเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยว อย่างเป็นระบบระเบียบ เพื่อการบริการได้อย่างรวดเร็วในทุกอย่าง การทำความสะอาดห้องพัก การจัดส่ง อาหารที่อาจจะมีความล่าช้าสำหรับนักท่องเที่ยวอยู่ โดยเฉพาะเรื่องกรบริการด้านอาหารที่ต้องจัดอย่าง เป็นระบบเรียบร้อยเพื่อความรวดเร็วและการบริการอย่างมีคุณภาพ

5.4 ด้านการรับประกัน พบว่า แนวทางการพัฒนาเนื่องจากไม่มีการค้นพบสิ่งใหม่ในประเด็นนี้ แต่เป็นสิ่งที่แพที่พักรวนั้นทำได้ดีอยู่แล้ว จึงเป็นสิ่งที่ต้องคงมาตรฐานไว้ และต้องคอยตามสิ่งที่สามารถ ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสัมผัสได้ถึงความปลอดภัย รู้สึกสบายใจว่าจะได้รับการดูแลที่ดี รับฟังข้อติชมของ นักท่องเที่ยวและพร้อมแก้ไขอยู่เสมอ

5.5 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า แนวทางการพัฒนาเนื่องจากไม่มีการค้นพบ สิ่งใหม่ในประเด็นนี้ แต่เป็นสิ่งที่แพที่พักรวนั้นทำได้ดีอยู่แล้ว จึงเป็นสิ่งที่ต้องคงมาตรฐานไว้ และพบว่าแพที่พักรว จะมีวิธีดูแลที่คล้าย ๆ กันมีเพียงความแตกต่างกันในวิธีคิดบางอย่างที่ต่างกัน แต่ยังคงสามารถสร้างความ ประทับใจ โดยจะเริ่มดูแลตั้งแต่การที่นักท่องเที่ยวสนใจ ระหว่างใช้บริการ จนหลังใช้บริการเรียบร้อย แพที่พักรวก็ยังคงสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวอยู่เสมอ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจแพที่พักในพื้นที่อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการแพที่พักในพื้นที่อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี ทำอาชีพรับจ้างหรือพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาทต่อเดือน และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pungpho (2011) ที่ได้ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ผลที่คล้ายกันในเรื่องของเพศชายที่มีจำนวนมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุที่ใกล้เคียงกันคือ 20-30 ปี ทำอาชีพรับจ้างหรือพนักงานเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยใกล้เคียงกันช่วง 15,001-30,000 บาทต่อเดือน นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการแพที่พักในพื้นที่อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ด้านการรับประกัน มาเป็นลำดับแรก ถัดมาเป็นด้านความรวดเร็ว ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการเอาใจใส่ ถูกค่าเป็นรายบุคคล ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mongkhonvanit & Chattiwong (2017) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังมากที่สุดทั้งหมดเช่นกัน และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pungpho (2011) ในประเด็นที่ว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับสูงสุดทั้งหมดทุกมิติ

นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการแพที่พักในพื้นที่อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านการเอาใจใส่ถูกค่าเป็นรายบุคคลมาเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ การรับประกัน และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และมีเพียงด้านสิ่งที่สัมผัสได้ที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jaroensuk (2020) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของธุรกิจที่พักแรมในอำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา มีความคล้ายคลึงกันในประเด็นเรื่องความพึงพอใจในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเช่นเดียวกัน อีกทั้งยังพบว่า ปัจจัยที่ควรพัฒนาปรับปรุงก็เป็นเรื่องของการปรับปรุงทัศนียภาพโดยรอบให้สวยงาม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ ในส่วนของลักษณะการให้บริการของธุรกิจแพที่พัก อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี แพที่พักจะมีการสร้างอย่างเอกลักษณ์เฉพาะแห่ง พร้อมการให้บริการความสะดวกภายในห้องพัก ที่ครบครัน อาหารเลิศรส พร้อมทั้งกิจกรรมอย่างเต็มรูปแบบ จัดเตรียมบริการต่าง ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Roiphila & Chaiya (2018) ที่ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบของทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศ การตกแต่งที่เหมาะสม ภายในมีพื้นที่กว้าง เหมาะกับลานกิจกรรม และมีความสะอาด การจัดเตรียมอย่างมีความพร้อมต่อการให้บริการมีความสำคัญที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ จากผลการวิจัยยังพบว่า แพที่พักของเขตอำเภอไทรโยค ให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นหลักเพราะจะต้องมีการฝึกฝนที่ดี เพื่อที่จะเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ และมีการวางแผนแบบหลายรูปแบบเพื่อป้องกันเกิดปัญหาเฉพาะหน้า ให้ต้องเปลี่ยนแผนงานแล้วเรามีการปรับแผนงานได้ทันทีก็จะสร้างความประทับใจมากให้กับนักท่องเที่ยว

การให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องความปลอดภัยของการเข้าพักและการทำกิจกรรมจะสามารถดูแลนักท่องเที่ยวได้ ความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wechtunyagul & Boonchue (2021) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนามาตรฐานแพที่พักแรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนบริเวณเขื่อนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า มีการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานเพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เพื่อที่เมื่อเกิดเหตุที่คาดเดาไม่ได้จะสามารถแก้ปัญหาได้ ทั้งนี้แพที่พักเขตอำเภอไทรโยค ยังมีการให้ความสำคัญส่วนตัวกับทุกกลุ่มลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นแบบคู่รัก ครอบครัว แบบกลุ่มคณะ เป็นทำกรบริการที่เท่าเทียมอย่างทั่วถึงให้กับทุกกลุ่มนักท่องเที่ยว การจดจำความชอบ และสิ่งที่ลูกค้าไม่ชอบได้ก็จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongpanya (2019) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีผลการวิจัยในด้านที่คล้ายกันในเรื่องของการจดจำลูกค้า นั่นคือ หากพนักงานมีการจดจำชื่อหรือความชอบของลูกค้าได้ก็จะสามารถสร้างความประทับใจได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษา

1. ผลจากงานวิจัยในครั้งนี้ การพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจแพที่พักในพื้นที่ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในคุณภาพการบริการ ทำให้เห็นว่าความคาดหวังหรือความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ในสาเหตุการกระตุ้นหรือความนิยมต่าง ๆ ตามกาลเวลา ดังนั้นควรมีการศึกษาในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและจะเกิดประโยชน์ต่อไปในอนาคต
2. ผลจากงานวิจัยในครั้งนี้ การพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจแพที่พักในพื้นที่ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยลงจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ดังนั้นควรที่จะมีงานวิจัยเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ เพื่อพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและวางแผนให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการและเพื่อให้มีการสร้างแนวทางการพัฒนาอย่างตรงประเด็นมากที่สุด
3. ผู้ประกอบการธุรกิจแพที่พักสามารถนำแนวทางการพัฒนาจากการวิจัยนี้เข้ามาปรับใช้กับธุรกิจได้เพื่อให้เกิดการพัฒนา และวางแผนการทำงานมาปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้ได้ทำกรบริการอย่างเต็มประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และลักษณะการให้บริการของแพที่พักเขตไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการออกมา ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป ควรที่จะศึกษาในเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยนักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการแพที่พัก เพื่อที่จะนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์วางแผน การทำการตลาด หรือโปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมการขายให้มีความหลากหลาย อาจจะทำให้เกิดนักท่องเที่ยวเข้ามาพักในแพที่พักเพิ่มมากขึ้นและจะเกิดประโยชน์ต่อไปในอนาคต

2. การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในเขตแพที่พักอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป ควรที่จะศึกษาในพื้นที่อื่นของจังหวัดด้วย เช่น แพที่พักในเขื่อนของจังหวัดกาญจนบุรี และแพที่พักในตัวเมืองจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาแพที่พักเป็นระดับจังหวัด เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับจังหวัดมากยิ่งขึ้นและจะเกิดประโยชน์ต่อไปในอนาคต

References

- Berry, L. L., Parasuraman, A. & Zeithaml, V. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Buranasompob, P. (2015). **Student Satisfaction with the Services of the Registration and Processing Office, Kasetsart University Bang Khen Campus**. Kasetsart University.
- Cochran, W. G. (1990). **Statistical Methods**. Iowa State University Press.
- Cooper C. & Boniface, B. G. (1998). **Geography of Travel and Tourism**. Butterworth Heinemann.
- Jaroensuk, A. (2020). **Satisfaction of Service Quality towards Repeat Purchase of Accommodation Business in Takua Pa, Phang Nga Province**. Dhurakit Pundit University.
- Jukboot, K. & Khamsing, N. (2018). **Tourist Satisfaction with the Service Homestay of the Ban Kam Phi Homestay Group, Kam Phi Subdistrict, Borabue District, Maha Sarakham Province**. Maha Sarakham Rajabhat University.
- Ketsung, P. (2016). **Operations Research**. Chulalongkorn University.
- Ministry of Tourism & Sports (MOTS). (2018). **Information about the Raft Accommodation Business in Kanchanaburi Province**. http://www.mots.go.th/province_new/ewt/kanchanaburi/ewt_news.php?nid=225
- Mongkhonvanit, C. & Chattiwong, R. (2017). Customer Expectation and Perception of the Service Quality of Front Office Staff in Five Star Hotels. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 13(2), 78–90.
- Ongiem, A. & Vichitvejpaisal, P. (2018). Validation of the Tests. *Thai Journal of Anesthesiology*, 44(1), 36–42.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–51.
- Phongsathaporn, S. (2003). **Service Marketing**. NUT Republic.
- Pungpho, K. (2011). **A Comparison of Customer Expected and Perceived Service Quality at Five Star Hotels in Bangkok Metropolis**. Kasetsart University.

- Roiphila, W. & Chaiya, P. (2018). Tourism Resources Components Affection Creative Tourism in Kalasin. *VRU Research and Development Journal Humanities and Social Science*, 10(3), 197–211.
- Sai Yok District Administrative Office. (2020). **Historical and Cultural Tourist Attractions in Kanchanaburi Province**. http://www.kanchanaburilocal.go.th/public/person/data/chart/structure_id/10/menu/245
- Tourism Authority of Thailand (TAT). (2013). **Standards for Raft Services for Tourism**. <https://www.tat.or.th/th/contact/office?office=local>
- Wechtunyagul, P. & Boonchue, T. (2021). Guidelines to Developing Tourism Management Surrounding Dams in Thailand. *Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University*, 13(2), 1–32.
- Wongpanya, C. (2019). **Factors Affecting Accommodation Service Usage Behavior of Thai Tourists in Mueng District, Kanchanaburi Province**. Srinakharinwirot University.