

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและ
รีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

The research of service quality affecting the satisfaction of 3-star hotel and resort services
for Thai tourists in Koh Samui, Surat Thani Province.

นางสาวนันทิตา หวังสาสวัสดิ์ Nantita Wangsawas¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สำหรับกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิจัย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติเชิงอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้ประกอบด้วย t-Test One-Way ANOVA: F-test ระดับนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวพบว่าส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายซึ่งอายุระหว่าง 21 - 30 ปี การศึกษาสำเร็จระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานทำงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง รายได้ 15,001 - 35,000 บาท ส่วนผลการศึกษาหัวข้อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมและรีสอร์ท ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญสูงสุดด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ การได้รับบริการด้วยความซื่อสัตย์ ปลอดภัย ถูกต้องและครบถ้วน รองลงมาคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า เช่น การให้คำแนะนำและสื่อสารตรงตามความต้องการความเป็นรูปธรรมของการบริการ เช่น สถานที่ ความสวยงามตั้งแต่แรกเห็น ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด รายงานพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะป็นจำนวนพนักงาน รวมไปถึงการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ มีช่องทางรองรับสำหรับคนชราและคนพิการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ความทันสมัยและเทคโนโลยีของโรงแรม ไม่ว่าจะป็นระบบการจอง เครดิตการ์ดและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติของพนักงาน ตามลำดับ ระดับนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทย โรงแรมและรีสอร์ท

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดสงขลา

Abstract

The objective of this research for: 1) To study and compare factors of demographic characteristics with satisfaction for 3star hotels and resorts service of Thai tourists in Koh Samui, Surat Thani Province. 2) To study the quality of service that affects to the satisfaction for service 3star hotels and resorts of Thai tourists in Koh Samui, Surat Thani Province. The sample group is a group of Thai tourists after staying in 3-star hotels and resorts of Thai tourists in Koh Samui, Surat Thani Province. amount 400 samples. The statistics used for this research: 1) Descriptive statistics Including of: Frequency, Percentage, Mean and Standard deviation. 2) Inferential Statistics Analysis This is the statistics used for the hypothesis testing. Consisted of: Independent Sample t-Test, One-Way ANOVA: F-test. By having statistically significant significance at the level of 0.05

The results of research on the demographic characteristics of tourists found that most of the respondents were male, aged between 21-30 years. Graduation education bachelor degree. Work as an employee working in a private company / contractor. Average salary 15,001 - 35,000 baht. The results of the study on the topic of service quality of 3-star. Most of the respondents put their top priority on reliability, get the services with honesty, safety, accuracy and completeness. The second is to knowing and understanding the customer's. Such as giving recommend and good communicating. The concrete of the service. Such as a beautiful place at first sight, Nice. The responding to service recipients. Giving customer confidence. For customer satisfaction Overall was at the highest level. When considered individually, it was found that the users of the service give the highest priority with Sufficient service, whether it is the number of employees Including providing amenities such as restrooms with walkway for the elderly and disabled. The progressive service Hotel modernity and technology Whether it is a credit card reservation system. The services equitably Providing services that are standard in the performance of employees. Respectively, the statistical significance level at 0.05 level

Keywords: Quality of Service Satisfaction in service Thai tourists Hotels and Resorts.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเมื่อพิจารณาในระดับโลกมีการเปลี่ยนแปลงโดยเน้นคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องปลอดภัย สะอาด แนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น นักท่องเที่ยวสามารถจัดการเดินทางด้วยตนเองมีการแข่งขันในระดับโลกและทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะนอกจากจะสร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของประเทศไทยแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจต่อเนื่อง อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก และสินค้าพื้นเมือง ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น รวมทั้งสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปแบบเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท และนอกจากนั้นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับอุตสาหกรรม (เศรษฐกิจการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, 2563)

สำหรับสถานการณ์ในปัจจุบันการท่องเที่ยวไทยเผชิญกับอุปสรรคใหญ่หลายประการ ตั้งแต่เดือนมกราคมอย่างต่อเนื่อง แต่อุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบอย่างมาก คือ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งกระตุ้นให้การเดินทางในเอเชียและไทยลดลงอย่างต่อเนื่อง และเนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัส ทำให้ตลาดจีนหดตัวอย่างรุนแรง ทั้งนี้คาดว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวไทยจะลดลง ทำให้เกิดผลกระทบผลกระทบเบื้องต้นต่อการท่องเที่ยวไทย หลายประเทศประกาศเตือนให้ระมัดระวังการเดินทางมาไทย เกิดกระแส Xenophobia เหยียดชาวจีนและชาติเอเชีย, ยกเลิกกิจกรรม โดยที่ปัจจุบัน การระบาดของโควิด-19 ยังคงไม่สิ้นสุด และการเดินทางระหว่างประเทศอยู่ภายใต้มาตรการผ่อนคลายเป็นสำหรับผู้เดินทางบางกลุ่ม และผู้เดินทางทุกคนต้องเข้ารับการกักกันโรค ระยะเวลา 14 วัน จึงมีผลทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่ำกว่าระดับปกติมาก

ปัจจุบันจากข้อมูลจำนวนโรงแรมและรีสอร์ทที่มีอยู่ในเกาะสมุยในปัจจุบัน โรงแรมที่จดทะเบียนถูกต้องมากกว่า 1,000 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเกาะสมุยและสมาชิกมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย ที่สมุย, 2563) จากสถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยวของไทย รวมทั้งการส่งเสริมในโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐเป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้เศรษฐกิจไทยด้านการท่องเที่ยวไทยปรับตัวดีขึ้น อีกทั้งเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ และเป็นเมืองที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวถือว่าระดับต้นๆ มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี เพราะนอกจากทะเลที่มีทั้ง หาดเฉวง หาดละไม แล้ว ยังมีทั้งสถานที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ตกย้ำความเป็นเอกลักษณ์ของ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อีกด้วยเช่น วัดพระใหญ่ หินตาหินยาย น้ำตกหน้าเมือง และอื่น ๆ

อีกมากมาย ดังนั้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่จึงเป็น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ โดย ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ประกอบอาชีพด้าน การค้าและการบริการนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ เหมาะ สำหรับการ ท่องเที่ยว และพักผ่อนหย่อนใจในวันพิเศษต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็น ข้อมูลประกอบการพิจารณาในการ วางแผนเพื่อพัฒนาการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการ เนื่องจากการการแข่งขันของโรงแรมใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น ค่อนข้างสูง ซึ่งแต่ละ โรงแรมต่างมีจุดดี จุดเด่นที่แตกต่างกัน แต่สิ่งหนึ่งที่ทุก โรงแรมให้ความสำคัญเหมือนกันคือเรื่องของคุณภาพในการให้บริการของโรงแรม ดังนั้น การศึกษาคุณภาพการ ให้บริการที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย ซึ่งถือเป็นกลุ่ม ผู้ใช้บริการหลักของ โรงแรมและรี สอร์ทระดับ 3 ดาว ในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อพัฒนาบุคลากร สภาพแวดล้อม และการให้บริการ เพื่อ เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ บริการโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของ นักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, น.41) ได้กล่าวไว้ว่าการแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้าน ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับ การศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อ เดือน ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัด ได้ของประชากร ช่วยในการกำหนดตลาด เป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของ กลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะ สามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มี ลักษณะประชากรศาสตร์ ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

สรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ที่มีความแตกต่างกันของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ นั้นล้วนมีอิทธิพลต่อการรับรู้ข่าวสารและการรับบริการ ทั้งโดยตรง และโดยอ้อม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความคิดทัศนคติ หรือค่านิยม ความเชื่อ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ด้วย แนวคิดดังกล่าวมาประกอบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากปัจจัยแต่ละปัจจัยของบุคคลแตกต่างกัน ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการกำหนดคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของท่องเที่ยวที่แตกต่างกันได้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ซีแธมล์ พาราสุรามานและเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990, อ้างถึงในชัชวาล อรวงศ์ สุภทัต, 2554) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน ซึ่งได้รับความนิยมน้อยกว่าหลายในอุตสาหกรรมบริการ ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ Servqual ได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรง พบว่า Servqual สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ Servqual ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ Servqual ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466) ประกอบด้วย

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ทำให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้
- 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว
- 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
- 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

สรุปได้ว่าการให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้ที่รับบริการเป็นเรื่องที่มีอาจจะเลยได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึงต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หัวใจของการให้บริการได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับคุณภาพการให้บริการ ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ลูกค้า หรือผู้รับบริการอีกด้วย และการได้รับความพึงพอใจเชิงบวกนั้นอาจจะส่งผลต่อการตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำหรือกลับมาซื้อซ้ำอีกครั้ง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลท จอร์น ดี (Millett John D 1954:397-400) องค์กรประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการ มี 5 ประการดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกก็คิดกัน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา มิฉะนั้นจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ 3) การบริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้รับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของส่วนตนที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

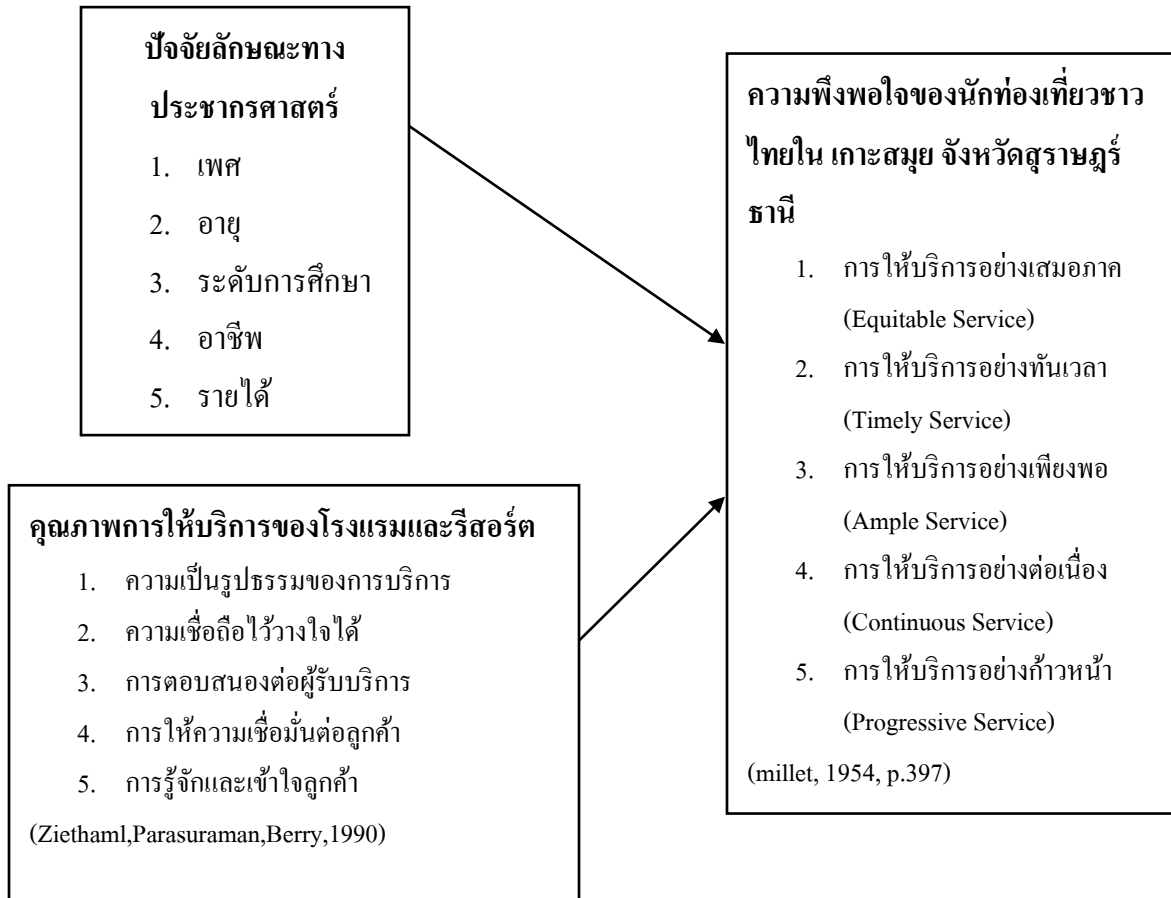
สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจตั้งแต่แรกเห็นจึงเกิดความประทับใจ หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น ความรู้สึกพึงพอใจซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล คุณภาพการให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชินาวุฒิ อาดำ (2563) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยคุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมพูลแมน พัทยา จี จังหวัด ชลบุรี ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้ใช้บริการชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมพูลแมน พัทยา จี ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-Test, One-Way ANOVA (F-test) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการชาวไทยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการเลือกพัก โรงแรมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้าน ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความพึง พ้อใจของผู้ใช้บริการชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมพูลแมน พัทยา จี จังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 46.10

ลิ โบ (Li Bo, 2559) วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการของ โรงแรมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวจีนใน เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และศึกษาปัจจัยอิทธิพลของความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงแรม ต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของ นักท่องเที่ยวชาวจีนในการใช้บริการ โรงแรมระดับ 3 ดาวใน เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมา ท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีจำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยมี ความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-Test, One-way Anova ,F-test และ Pearson Chi-square ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และส่วนใหญ่มีระดับรายได้น้อยกว่า 4000 หยวนต่อ เดือน 1) คุณภาพบริการของ โรงแรมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจของนัก ท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการ โรงแรมอยู่ในระดับ มาก 3) การบอกต่อแบบปากต่อปากของนัก ท่องเที่ยวชาวจีนที่ ใช้บริการ โรงแรมอยู่ในระดับมาก 4) นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีระดับ รายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการ บริการของโรงแรมแตกต่างกัน 5) นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับการศึกษาที่ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมไม่แตกต่างกัน 6) คุณภาพบริการของ โรงแรมระดับ 3 ดาวที่ สามารถทำนาย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการใช้บริการ โรงแรม 7) ความพึงพอใจในการใช้ บริการโรงแรม ที่สามารถทำนาย การบอกต่อแบบปากต่อปากของ นักท่องเที่ยวชาวจีนในการใช้บริการ โรงแรม ระดับ 3 ดาวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ศึกษา คือ จากการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและพักค้างคืนที่โรงแรมและรีสอร์ทใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนมกราคม - ตุลาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวน 6,692,775 คน (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา ณ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2563)

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

1. ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้)
2. คุณภาพการให้บริการของโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว (Ziethaml,Parasuraman,Berry,1990)
 - 1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
 - 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

- 1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive)
 - 1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)
 - 1.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)
3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี (Millet, 1954, p.397)
- 3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service)
 - 3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service)
 - 3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
 - 3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
 - 3.5 การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)
4. สถานที่ศึกษาใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริเวณ โรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
5. ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2563 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามบ่งชี้ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ตอบ Likert Scale Questions

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ตอบ Likert Scale Questions

ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้ศึกษาทำการศึกษาจากเอกสารบทความทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อ กำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ร่างได้มาทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พร้อมทั้งพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาความ ถูกต้องของการใช้สำนวน และภาษาความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการวิจัยและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง จากนั้นผู้ศึกษาจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมิน มาใช้ในการปรับปรุง โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC หาดัชนีความ สอดคล้องระหว่างแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการวิจัย

3. จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาดำเนินการทดสอบ กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษาและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการหาความเชื่อมั่นเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ การเก็บข้อมูลจริงโดยแต่ละคำถามจะต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 ความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.989

4. ผู้ศึกษาคำแนะนำแบบสอบถามฉบับ สมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายซึ่ง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี การศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานทำงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง รายได้ส่วนบุคคล รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน รายได้ 15,001 - 35,000 บาท

ตารางที่ 1 แสดงผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.41	0.596	มากที่สุด	(3)
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.44	0.568	มากที่สุด	(1)
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.41	0.596	มากที่สุด	(3)
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.41	0.573	มากที่สุด	(3)
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.42	0.574	มากที่สุด	(2)
รวม	4.43	0.542	มากที่สุด	

คุณภาพการให้บริการโรงแรมและรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว สูงสุด อันดับ 1 คือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ได้รับบริการด้วยความปลอดภัยข้อสัต์ย์ ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง คำนึงถึงจิตใจการพยายามเข้าใจและเข้าถึงความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ต่อมา คือความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึงรับบริการตั้งแต่แรกเห็น ต่อการบริการที่แสดงให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนหรือรับรู้คุณภาพการบริการได้อย่างทันที เช่นสถานที่ ความสวยงาม เป็นต้น การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความกระตือรือร้น และความพร้อมของพนักงาน ในการให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ และมีความสามารถในการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลภาพรวมของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.39	0.584	มากที่สุด	(2)
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.39	0.584	มากที่สุด	(2)
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.41	0.552	มากที่สุด	(1)
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.39	0.584	มากที่สุด	(2)
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.41	0.552	มากที่สุด	(1)
รวม	4.41	0.552	มากที่สุด	

ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สูงสุดอันดับ 1 คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ และสถานที่ จะต้องเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ พนักงานและรวมไปถึงเทคโนโลยีที่ใช้ ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการของพนักงาน ไม่แบ่งชนชั้นมีมาตรฐานในการปฏิบัติ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการนั้นจะต้องตรงเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วที่สุด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง มีความพร้อมกระตือรือร้นต่อให้การบริการเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวได้อย่างฉับพลันและทันใจรู้สึกประทับใจผู้ให้บริการ

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ บริการโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่แตกต่างกัน

ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
เพศ	T-Test	ไม่สอดคล้อง
อายุ	F-test	สอดคล้อง
ระดับการศึกษา	F-test	ไม่สอดคล้อง
อาชีพ	F-test	ไม่สอดคล้อง
รายได้	F-test	ไม่สอดคล้อง

ดังนั้นการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุของผู้ใช้บริการชาวไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้การทดสอบสมมติฐานจากการวิจัยพบว่าปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการชาวไทยที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน 2 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	b	SF	β	t	Sig
คุณภาพการให้บริการ					
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.048	0.032	0.052	1.503	0.134
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.077	0.038	0.080	2.045	0.041*
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.264	0.037	0.285	7.195	0.000*
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.284	0.036	0.295	7.791	0.000*
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.278	0.038	0.289	7.230	0.000*
R = 0.943 R² = 0.889 R²_{adj} = 0.888 SE_{est} = 0.185					

* ระดับนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีในทุกด้าน ไม่ว่าจะ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานและแนวคิดที่วางไว้ยกเว้นความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานและแนวคิดที่วางไว้

การอภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิจัยปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชายซึ่ง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานทำงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน รายได้ 15,001 - 35,000 บาท จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร เกษ โภศลและจิตต์โสภิน มีระเกตุ (2561) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ท ในเขตพื้นที่ตำบลหุมสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้สรุปผลการวิจัยว่า ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเป็นเพศชาย สำหรับช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 21 - 40 ปีและส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด สำหรับอาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน

สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ เนื่องจากโดยส่วนใหญ่แล้วการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว หรือที่พักแรม เพศชายจะเป็นผู้ที่มีสิทธิในการตัดสินใจไม่ว่าจะเป็นจากกลุ่มเพื่อน คู่รักหรือด้วยอำนาจหน้าที่ที่มีสิทธิเป็นผู้ตัดสินใจ รวมถึงการวางแผนการเดินทางที่คำนึงถึงบรรยากาศ ความสะดวกสบายและตามสมัยนิยม จากผลการศึกษาผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุผู้ตอบแบบสอบถามมีหลายช่วงอายุ ตั้งแต่ช่วงอายุ 18 ปี จนถึงมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป และกลุ่มอายุที่มีความแตกต่างกัน ทำให้มีความชื่นชอบรสนิยมนที่แตกต่างกัน โดยรสนิยมนของบุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามวัยอาจมีความต้องการคุณภาพการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน

การอภิปรายผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของโรงแรมและรีสอร์ท

จากผลการวิจัยพบว่ามีระดับความสำคัญของคุณภาพการให้บริการของ โรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ได้ผลลัพธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญสูงสุดกับด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินาวุฒิ อาดำ (2563) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย

ในการเลือกพัก โรงแรมพูลแมน พัทยา จี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยข้อมูลปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับมากโดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุดโดยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และน้อยที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการโดยอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจโดยมีภาพรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

อีกทั้งพบว่าคุณภาพการให้บริการมีระดับความสำคัญมากที่สุดในลำดับถัดมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการและการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยพรประภา ไชยอนุกุล (2557) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อบริการด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก และแยกเป็นปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการในระดับมาก รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในระดับมาก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับมาก และด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ

ดังนั้น จากผลการวิจัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถอภิปรายได้ว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับคุณภาพในการให้บริการโดยรวมที่อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ เพราะส่งผลต่อความพึงพอใจเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่าความเชื่อถือไว้วางใจได้เป็นหลัก การเสียเงินมาเช่าที่พักโรงแรมหรือโรงแรมนั้น เปรียบเสมือนได้กับการซื้อสินค้า แต่เพียงสินค้าประเภทการบริการ เป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ ไม่สามารถจับต้องได้สิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ คือการบริการที่เชื่อถือไว้วางใจ ดังนั้นการให้บริการแต่ละครั้งนั้นจะต้องโปร่งใส รวมถึงในการให้บริการนั้นจะต้อง รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและต่อมาการรู้จักและเข้าใจลูกค้า คือ การช่วยตรวจสอบ คู่มือทรัพย์สิน แสดงให้เห็นถึงการใส่ใจในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร ล้วนมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น

การอภิปรายผลการวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยระดับความสำคัญของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มาเป็นลำดับแรก ถัดมาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากเป็นลำดับแรกในเรื่องด้านการให้บริการอย่างเพียงพอคือการขยายเส้นทางเดินรถของรถไฟฟ้า BTS รองลงมา ด้านการให้บริการอย่าง

เสมอภาค การให้บริการของพนักงานรถไฟ BTS ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การที่รถไฟ BTS สามารถทำให้ท่านเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและการให้บริการอย่างทันเวลาตามลำดับ

ดังนั้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า สิ่งที่น่าทึ่งที่ช่วยให้มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ความเพียงพอต่อการให้บริการอาคารสถานที่พัก บรรยากาศแสงสว่าง ความเหมาะสมมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับการรอ เป็นต้น รองลงมา ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า เช่นมีการปรับปรุงพัฒนาเรียนรู้ตลอดเวลา การรับฟังเรื่องร้องเรียน การปรับปรุงไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำ เป็นต้น ถัดมา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เช่นให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ไม่มีการแบ่งชนชั้นในการเลือกปฏิบัติ พนักงานให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างถูกต้อง การกระตือรือร้น เป็นต้น ถัดมา ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เช่นการเช็คอินหรือเช็คเอาท์ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วไม่มีขั้นตอนเยอะทำให้ลูกค้าคอยนาน การให้บริการตรงต่อเวลาและบริการโดยไม่ต้องร้องขอ เป็นต้น และลำดับสุดท้ายคือการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่นการติดตามทำงานนั้นต้องสำเร็จลุล่วงไม่ว่าจะเป็นข้อคำถามข้อสงสัยของลูกค้า และสามารถให้บริการตรงได้อย่างทันทีไม่ล่าช้า เป็นต้น ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านนั้น อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ได้สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ส่วนด้านที่ผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

ดังนั้น จากผลการวิจัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถอภิปรายได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อต้องได้รับการบริการที่เพียงพอไม่ว่าจะเป็นสถานที่ ห้องพัก หรือบรรยากาศแสงสว่าง และยังรวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องน้ำ เป็นต้น การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือความทันสมัย นำสมัยของระบบเทคโนโลยีภายในโรงแรม รวมไปถึงการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา และลำดับต่อมาคือการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นวรรณะนั้นเป็นหลักสำคัญของการบริการก็สามารถทำให้บรรลุตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ สร้างประทับใจสามารถบรรลุความสำเร็จของการให้บริการได้

การอภิปรายผลการผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุของผู้ใช้บริการชาวไทยที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของของ ลิ โบ (Li Bo, 2559) เรื่อง คุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมระดับ 3 ดาวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการชาวไทยที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้มีผลสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชินาวุฒิ อาดำ (2563) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่าปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านอาชีพ และปัจจัยด้านสถานภาพสมรส ของผู้ใช้บริการชาวไทยที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเลือกพัก โรงแรม ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช เนตรสุวรรณ, วงศ์ธีรา สุวรรณินและบุญเรือง ศรีเหรียญ (2555) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์ ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พักสวนอุทยานและรีสอร์ทเอกชน โดยรวม ซึ่งสามารถสรุปผลการอภิปรายได้ว่าเนื่องจากโรงแรมนั้นเปิดให้แก่บุคคลทั่วไป ไม่จำกัดเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ อีกทั้งเป็นโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงการบริการของโรงแรมได้ และสามารถรับรู้การให้บริการไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผลการผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ไม่ว่าจะ ความเชื่อถือว่าว่างใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อีกทั้งยังผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิมาภรณ์ สิทธิชัย (2560) เรื่อง

คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับด้านความไว้วางใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก ฉะนั้นผู้บริหารโรงแรมจึงให้ความสำคัญและมีมาตรการในการปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านนี้เป็นสำคัญ แต่ถึงอย่างไร ด้านการให้ความมั่นใจ การตอบสนองความต้องการ ด้านภูมิทัศน์บริการ ด้านความเต็มใจให้บริการ และการเข้าใจลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพบริการและสามารถนำไปจัดทำกลยุทธ์การตลาดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ และสามารถสร้างความประทับใจจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจกลับมาใช้บริการซ้ำได้

การทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ทวีพันธ์, แวมยุรา คำสุข (2558) เรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงสุดคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับที่ โดยความน่าเชื่อถือเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวมากที่สุด โดยที่ความเป็นรูปธรรมในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว น้อยที่สุดสามารถสรุปผลการอภิปรายได้ว่า ความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการสามารถวัดได้จากระดับความพึงพอใจของลูกค้าและวัดได้จากคุณภาพการให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาครั้งนี้ เป็นแนวทางให้แก่ผู้ประกอบการในการนำข้อมูลคุณภาพการให้บริการบริการมาประยุกต์ ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ผลจากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าค่าเฉลี่ย 3 อันดับสุดท้าย คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สะดวกสบาย สะอาด ทั้งภายในห้องพักและภายนอกห้องพัก ความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน การแต่งกายของพนักงานที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ซึ่งรวมถึงการจัดการด้านมีทัศนียภาพที่ดี น่าสนใจและเป็นปัจจัยที่ลูกค้าซึ่งเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการตั้งแต่แรกเห็น และประทับใจเป็นอย่างยิ่ง

2. ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า 2 อันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างทันเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการใช้เวลาบริการของพนักงาน ไม่ว่าจะการทำรายการโรงแรมควรปรับปรุงกระบวนการในการบริการให้ชัดเจนรวดเร็วมีขั้นตอนของการเช็กอินหรือเช็กเอาท์ที่ไม่ทำให้ลูกค้าคอยนาน การให้บริการคำแนะนำโดยไม่ต้องร้องขอ ความพร้อมของพนักงานที่ต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสำเร็จลุล่วง และสามารถสร้างความประทับใจจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจกลับมาใช้บริการซ้ำได้

3. ผลจากการวิเคราะห์พบว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแน่นอนว่าในแต่ละช่วงวัยนั้น มีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป จากผลการวิจัยครั้งนี้ช่วงอายุส่งผลต่อความพึงพอใจในด้าน 3 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนั้นผู้ประกอบการให้ความสำคัญโดยละเอียดโดยอาจจะเน้นการอำนวยความสะดวกที่เพียงพอเช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการ แสงสว่างของสถานที่ การให้คำแนะนำของพนักงานเพื่อเป็นต้น

ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับงานวิจัยในอนาคต อาจจะเป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ หรืองานวิจัยเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิจัยที่ชัดเจนมากขึ้น

2. งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สำหรับงานวิจัยในอนาคต อาจศึกษาตัวแปรอื่นๆ ตัวอย่างหัวข้อการวิจัย

2.1 คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของโรงแรมรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ต่างชาติ ในเขตพื้นที่ที่อาศัย

2.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ต่างชาติ ในเขตพื้นที่ที่อาศัย

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). **แผนพัฒนาการ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย (พ.ศ. 2560 - 2564)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการ โรงแรมพ้องศักดิ์การ สงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- พชร เกษ โภทศ. (2556). **อิทธิพลของคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ท ในเขตพื้นที่ตำบลหุมสี อำเภอปากช่อง จังหวัด นครราชสีมา**. บทความวิจัย วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (ตุลาคม 2561 – มกราคม 2562).
- ศิมาภรณ์ สิทธิชัย. (2560). **คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. สาขา บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2560).
- กาญจนา ทวินันท์. และ แวมมยุรา คำสุข. (2558). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจ การท่องเที่ยวแบบพานัก ระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ).
- ชินาวุฒิ อาดำ. (2563). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยในการเลือกพัก โรงแรมพูลแมน พัทยา จี จังหวัดชลบุรี**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย รังสิต.
- ลิ โบ. (Li Bo, 2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยว ชาว จีนใน เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี**. การจัดการธุรกิจ โลก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรลภ ประโยชน์อมรกุล. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอติเคย์ อินน์ รี สอร์ท ภูเก็ต**. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (เมษายน – มิถุนายน 2557)
- นฤพันธุ์ กลิ่นขจร. (2562). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). **คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

อัครเดช เนตรสุวรรณ วงศ์ธีรา สุวรรณินและบุญเรือง ศรีเหรียญ. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ในจังหวัดเพชรบูรณ์.** วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2555).

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). **ประเด็นเศรษฐกิจในรอบปี 2563.** สืบค้นจาก

<https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/Pages/default.aspx>

บุญภรณ์ ประดับสุข. รองผู้อำนวยการสำนักงาน, **แหล่งรายชื่อโรงแรมในพื้นที่เกาะสมุย ภูเก็ต 2564,** ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวเกาะสมุย, จังหวัดสุราษฎร์ธานี.

มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย ที่สมุย. สืบค้นข้อมูล เมื่อ 18 ธันวาคม 2563. จาก

<https://madamscreator.com/ebook/thailandhotelstandard/>

ประเด็นสำคัญของคุณภาพการให้บริการ (service quality). สืบค้นข้อมูล เมื่อ 8 ธันวาคม 2563. จาก

https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3

รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). สืบค้นข้อมูล เมื่อ 30 พฤศจิกายน 2563. จาก

<https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4.pdf>

เบญจภา แจ้เวชฉาย. (2559). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร.**บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.