

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออก The Expectation toward Service Quality Provided by 3 Stars Hotels in Eastern part of Thailand

ณธษา เกื้อนฤชัย^{1*}, โศรยา ตินตะบุระ², เคน ตัณฑสุวรรณ³ และธำรง เจียมทองอรุณ⁴
Nathasa Theanruechai^{1*}, Soraya Tintabura², Ken Tantasuwan³ and
Thamrongk Jiamtongaroon⁴

¹ อาจารย์ ดร., สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ชลบุรี

¹ Lecturer Dr., Institute of Aviation Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

^{2, 3, 4} อาจารย์, สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ชลบุรี

^{2, 3, 4} Lecturer, Institute of Aviation Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

* Corresponding author, E-mail: Nathasa_may@hotmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออก 2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออก เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจและวิจัยเชิงพรรณนา (Survey and Descriptive Research) ผสมผสานร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการและผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมมาตรฐานระดับสามดาวในเขตพื้นที่เป้าหมาย ทำการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามอัตราส่วนร้อยละของจำนวนโรงแรมระดับสามดาว และตามตารางสถิติของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส เป็นผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรี ทราบข้อมูลโรงแรมจากเว็บไซต์ ความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/ปี จุดประสงค์ในการใช้บริการมากที่สุดคือท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ย/ครั้งคือระหว่าง 1,000 – 1,500 บาท จองที่พักโดยวิธีซื้อผ่านเคาน์เตอร์ของโรงแรม เดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล ในด้านคุณภาพการให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกโดยภาพรวมในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ 2) ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ 3) ด้านความมีน้ำใจ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการและด้านการติดต่อสื่อสาร 6) ด้านความปลอดภัย 7) ด้านความไว้วางใจ 8) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักและด้านความสามารถ

คำสำคัญ: โรงแรมระดับสามดาว ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ



Abstract

Research Objectives, 1.To study the demographic characteristics With expectations for the quality of service of a three star hotel in the East. 2. To study the quality of service expected of a three star hotel in the East. The quantitative research (Quantitative Research) by means of a survey and descriptive research (Survey and Descriptive Research) blend together. The sample used in this study. People who use the service and never use the standard three-star hotel in the goal area. Sample divided by the percentage of the number of three-star hotels. And according to statistics of Taro Yamane confidence level of 95% of a sample of 400 research tool is a questionnaire. The statistics used in this study were percentage, average, standard deviation.

The results showed that

User group service three-star hotel in the eastern region are mostly male. Aged between 31-40 years were married. As a profession, trade or business. Monthly income of over 20,000 baht a bachelor's degree. Hotel information from the site. The frequency of the service more than three times / year, the purpose of the service is the most tourism. The average cost of the service / session is between 1000-1500 baht book by buying over the counter of the hotel. Travel by private car In terms of quality, there are expectations for the quality of service of a three star hotel in the eastern region as a whole on a massive scale. In order from the most to least are as follows. 1) respond to the user. 2) The user access services. 3) The kindness 4) reliability 5) understand and recognize the service and communications. 6) Security 7) Trust 8) to create a service that is known and talented.

Keywords: Star, Expectations, Service Quality

บทนำ

จำนวนกิจการโรงแรมในประเทศไทยที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และมีสถานะคงอยู่ ณ เดือนพฤษภาคม 2557 จำนวน 10,081 ราย อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการที่ยังคงอยู่ เหล่านี้มีบางส่วนที่ไม่มีการดำเนินธุรกิจแต่ยังคงอยู่ ดังนั้นหากพิจารณาเฉพาะกิจการที่คงอยู่และมีการดำเนินธุรกิจอยู่จริง โดยมีการส่งรายงานงบการเงินประจำปีแก่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่าข้อมูลล่าสุด ประเทศไทยมีอัตราจำนวนผู้เข้าพักแรมเติบโตสูงถึงประมาณร้อยละ 7 - 10 ต่อปี หากยึดเกณฑ์ความเหมาะสมของอัตราการเข้าพักแรมเฉลี่ยของประเทศไทยในภาพรวมที่ ระดับร้อยละ 65 - 70 ซึ่งเป็นระดับที่ผู้ประกอบการโรงแรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจึงจะสามารถสร้าง สมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานของสถานที่พักแรม ซึ่งในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยสามารถเติมเต็มจำนวนผู้เข้าพักแรมได้ในอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้น เพียงประมาณร้อยละ 5 นั้นแสดงถึงการดิ่งนักท่องเที่ยวเข้าพักแรมเพื่อมาหล่อเลี้ยงอุปทานห้องพัก ที่มีอยู่ในขณะนี้ในอัตราที่ช้าเกินไป

ธุรกิจโรงแรมเป็นกิจการที่มีการพัฒนาการเก๋ามานาน ซึ่งแบ่งเป็นพัฒนาการโรงแรมสากลและพัฒนาการโรงแรมไทย ในศตวรรษที่ 20 มีการเติบโตขยายธุรกิจและเพิ่มจำนวนโรงแรมมากขึ้น ทำให้การ



บริการมีความหลากหลายและมีการปรับเปลี่ยนการบริหารและวิธีการทำงานต่างๆ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาโรงแรมประเภทใหม่ๆ ขึ้น ได้แก่ โรงแรมนักธุรกิจ (Commercial Hotel) โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotel) โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotel) ที่พักแรมมีการประกอบธุรกิจและเปิดบริการให้แก่ชาวตะวันตกเริ่มปรากฏหลักฐานในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รวมทั้งการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศ การท่องเที่ยวของไทยขยายตัวหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 เนื่องจากมีการพัฒนาคมนาคม มีเส้นทางการบินสู่ประเทศไทยมากขึ้น ทำให้มีปริมาณการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ภาคเอกชนขยายการลงทุนในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับความต้องการที่พักของชาวต่างชาติ จึงก่อสร้างโรงแรมมาตรฐานสากลขึ้นหลายแห่ง กิจการโรงแรมไทยได้เติบโตขึ้นตามการขยายตัวทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากปี พ.ศ. 2530 ซึ่งรัฐบาลได้ประกาศเป็นปีท่องเที่ยวไทย การรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ประสบผลสำเร็จอย่างดี ทำให้อัตราการขยายตัวโรงแรมเพิ่มขึ้นและปรับปรุงขยายจำนวนห้องพักจากเดิมจำนวนโรงแรมทั่วประเทศ ทำให้การดำเนินธุรกิจโรงแรมมีความเกี่ยวเนื่อง กับภาคการผลิตและบริการต่างๆ อาทิ ด้านวัสดุ ก่อสร้าง อุปกรณ์ตกแต่งทั้งภายในและภายนอกอาคาร การจัดสวน เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องใช้ต่างๆ บริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งบริการห้องพัก ร้านอาหาร คอฟฟี่ชอป บาร์/ไนท์คลับ บริการนวด-สปา ฟิตเนส สระว่ายน้ำ ห้องจัดประชุม สัมมนา บริการนำเที่ยว บริการรับส่ง และซักอบรีด เป็นต้น ดังนั้นการติดตามภาวะอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งที่มีผู้ประกอบการให้ความสำคัญ นอกเหนือจากการวางแผนการบริหารอย่างมีคุณภาพ การวางแผนการตลาดที่มีประสิทธิภาพ และระบบเครือข่ายต่างๆ เพื่อรองรับการให้บริการ ได้แก่ การเช็คว่างและเวลาเข้าพัก การจองห้องพักออนไลน์ รวมไปถึงการสร้างเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ทั้งระหว่างธุรกิจโรงแรมด้วยกัน และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยว ภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจโรงแรม การประชุมสัมมนาในระดับนานาชาติและระดับภายในประเทศ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความต้องการห้องพักด้วยเช่นกันและปัจจุบันโรงแรมมิได้เป็นเพียงสถานที่พักแรมเพียงอย่างเดียวแต่ยังเป็นศูนย์กลางการชุมนุมทางสังคมการสังสรรค์พักผ่อน ตลอดจนบริการต่างๆ ที่มีหลากหลายมากขึ้น รูปแบบการบริหารจัดการได้กลายเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะด้าน มีแบบแผนทำงานและวิธีการเฉพาะตัวมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในขณะที่อุตสาหกรรมโรงแรมยังคงเติบโตและขยายตัวได้ดีในภาพรวม

จากสภาพความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในสภาพการณ์ต่าง ๆ ข้างต้นจึงเห็นได้ว่าโรงแรมต้องทบทวนถึงคุณภาพการให้บริการเพื่อความสำเร็จของกลุ่มธุรกิจโรงแรม เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันกับผู้อื่นได้ทั้งในภูมิภาค ในประเทศ หรือต่างประเทศได้ ซึ่งการจัดการการให้บริการที่มีคุณภาพของธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวในภาคตะวันออกเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ถึงแม้ว่าการท่องเที่ยวในปี 2552 ได้มีการชะลอตัวลง จากเหตุการณ์วิกฤติต่าง ๆ และสถานการณ์การเมืองที่มีความไม่แน่นอนสูงส่งผลกระทบต่อรายได้ของโรงแรม ในช่วงปลายปี 2552 ภาวการณ์การท่องเที่ยวได้รับการสนับสนุนขึ้นมาจากภาครัฐเพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ ในปี 2553 ภาครัฐได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกเพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ และเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ จึงเกิดการขยายตัวอย่างมากมายของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ เนื่องจากภาคตะวันออกเป็นภาคที่มีพื้นที่ไม่ใหญ่มาก มีพรมแดนติดทะเลอ่าวไทยและประเทศกัมพูชา มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงมากมาย เช่น พัทยา บางแสน บ้านเพ เกาะ



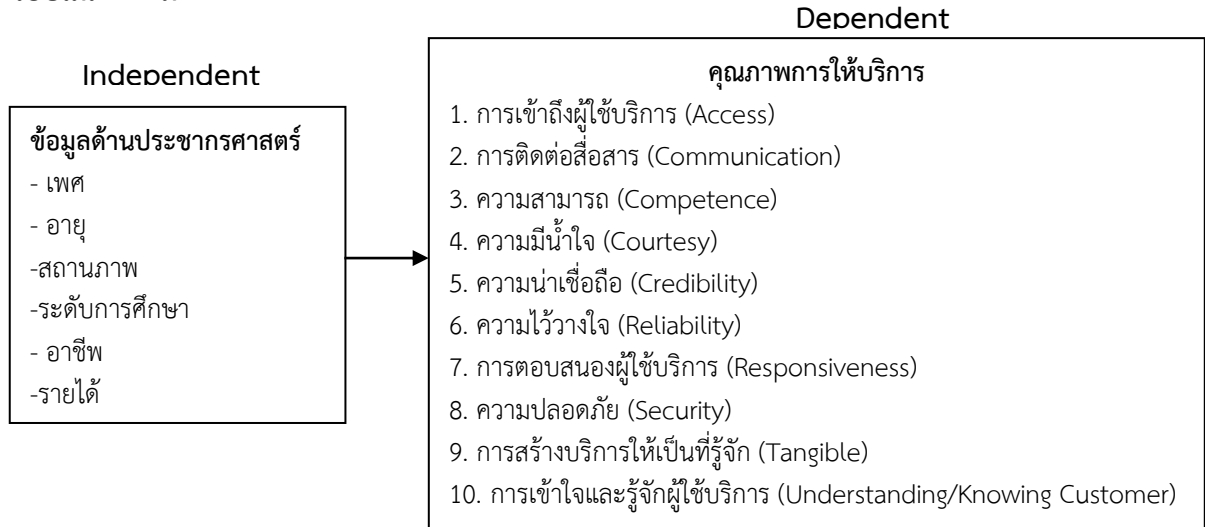
เสมีด เกาะล้าน เกาะข้าง แหลมแม่พิมพ์ เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นแหล่งอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ของประเทศ มีนิคมอุตสาหกรรมตั้งอยู่มากมาย และบริการด้านการท่องเที่ยว ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้มาใช้บริการ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการทำวิจัย เรื่อง “ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ขึ้น สำหรับการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการคุณภาพการบริการธุรกิจโรงแรมให้เหมาะสมและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมสามดาว
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 76-78)
2. คุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน (Parasumaman, et al. 1985 : 41 - 50) ดังนี้
 - 2.1 ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access)
 - 2.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)
 - 2.3 ด้านความสามารถ (Competence)
 - 2.4 ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)
 - 2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)
 - 2.6 ด้านความไว้วางใจ (Reliability)
 - 2.7 ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)
 - 2.8 ด้านความปลอดภัย (Security)
 - 2.9 ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)
 - 2.10 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)

กรอบแนวความคิด

วิธีดำเนินการวิจัย
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากร คือ ผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียง
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียง ทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง และแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามอัตราส่วนร้อยละของจำนวนโรงแรมระดับสามดาว เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Random Sampling) ได้ดังนี้

จังหวัด	จำนวนโรงแรม 3 ดาว	อัตราส่วน %	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
จังหวัดชลบุรี	510	$\frac{510}{756} \times 100 = 67\%$	$400 \times 67\% = 268$
จังหวัดตราด	86	$\frac{86}{756} \times 100 = 12\%$	$400 \times 12\% = 60$
จังหวัดระยอง	115	$\frac{115}{756} \times 100 = 15\%$	$400 \times 15\% = 48$
จังหวัดจันทบุรี	23	$\frac{23}{756} \times 100 = 3\%$	$400 \times 3\% = 12$
จังหวัดฉะเชิงเทรา	5	$\frac{5}{756} \times 100 = 1\%$	$400 \times 1\% = 4$
จังหวัดปราจีนบุรี	6	$\frac{6}{756} \times 100 = 1\%$	$400 \times 1\% = 4$
จังหวัดสระแก้ว	11	$\frac{11}{756} \times 100 = 1\%$	$400 \times 1\% = 4$
รวม	756	100 %	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับสามดาวในเขต

ภาคตะวันออกเฉียง



โดยผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวังในแต่ละระดับ เป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแบบของ Likert ดังนี้ (กฤษสิทธิ์ เวชสาร. 2540: 109) ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สร้างขึ้นตามวิธีการดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างเครื่องมือ
2. วิจัยทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 76-78

และ Parasumaman, et al. 1985: 41 - 50)

3. สร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม
4. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา
5. นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม จากนั้นนำไป Try out ที่โรงแรมระดับสี่ดาว ระหว่างวันที่ 10 - 17 มกราคม 2558 โดยมีผู้ช่วยแจกแบบสอบถามจำนวน 3 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามออกไปให้ผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออก

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำหน้าที่แจกและขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยมีผู้ช่วยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 5 คน
2. ผู้วิจัยได้ทำความเข้าใจและซักถามเกี่ยวกับขอบเขตการวิจัย และวิธีการใช้เครื่องมือให้ผู้ช่วยแจกแบบสอบถามเข้าใจทุกขั้นตอน
3. ผู้วิจัย นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2558 - 30 มิถุนายน 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามกำหนดรหัสแบบสอบถาม และคะแนนตามเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

2. นำคะแนนไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์



3. ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัยโดยใช้ตารางและการพรรณนาวิเคราะห์ใหม่ เกณฑ์ในการแบ่งความหมายค่าเฉลี่ย โดยกำหนดความหมายของระดับค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 101)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ความสำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ความสำคัญน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ดังนี้

1. ผู้ที่เคยใช้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ คิดเป็นร้อยละ 74 และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ คิดเป็นร้อยละ 26

2. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 48 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 59 เป็นผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ร้อยละ 47 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 65 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 81

3. ทราบข้อมูลโรงแรมจากเว็บไซต์ ร้อยละ 86 ความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/ปี ร้อยละ 48 จุดประสงค์ในการใช้บริการมากที่สุดคือท่องเที่ยว ร้อยละ 73 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ย/ครั้งคือระหว่าง 1,000 – 1,500 บาท ร้อยละ 81 จองที่พักโดยวิธีซื้อผ่านเคาน์เตอร์ของโรงแรม ร้อยละ 48 เดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 63

4. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการเท่ากับ 4.20 2) ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการเท่ากับ 3.83 3) ด้านความมีน้ำใจเท่ากับ 3.77 4) ด้านความน่าเชื่อถือเท่ากับ 3.76 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการและด้านการติดต่อสื่อสารเท่ากับ 3.72 6) ด้านความปลอดภัยเท่ากับ 3.68 7) ด้านความไว้วางใจเท่ากับ 3.67 8) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักและด้านความสามารถเท่ากับ 3.64



สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปและอภิปรายผลการวิจัยแบ่งตามหัวข้อได้ดังนี้

1. ผู้ที่เคยใช้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากกว่าผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของโรงแรมระดับสามดาวจะใช้บริการของอพาร์ทเมนท์รายวันเนื่องจากมีราคาที่ถูกกว่า

2. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรลภ ประโยชน์อมลกุล (2557) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอเต็ลเคียวินริสอร์ท ภูเก็ต เป็นผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญารัตน์ บุญต่อ (2552) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

3. ทราบข้อมูลโรงแรมจากเว็บไซต์ ความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/ปี จุดประสงค์ในการใช้บริการมากที่สุดคือท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ย/ครั้ง คือ ระหว่าง 1,000 – 1,500 บาท จองที่พักโดยวิธีซื้อผ่านเคาน์เตอร์ของโรงแรม เดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล

4. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ 2) ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ 3) ด้านความมีน้ำใจ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการและด้านการติดต่อสื่อสาร 6) ด้านความปลอดภัย 7) ด้านความไว้วางใจ 8) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และ 9) ด้านความสามารถ อาจเนื่องมาจากสิ่งสำคัญที่คาดหวังคือ การตอบสนองในด้านต่าง ๆ เพื่อความสะดวกสบายในทุกๆ ด้าน พนักงานที่ทำหน้าที่บริการควรมีการติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วรวมทั้งต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ใช่คนในพื้นที่เป็นคนต่างถิ่นที่เดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ ประกอบการค้า งานราชการ รวมไปถึงเพื่อท่องเที่ยว ซึ่งต้องการความเป็นมิตรและต้องการได้รับความเอาใจใส่เพื่อต้องการผ่อนคลายในช่วงเวลาที่ทำกรพักอาศัย จึงทำให้ผู้ที่ต้องการจะใช้บริการให้ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวโดยรวมอยู่ในระดับที่มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังในด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า การเข้าถึงลูกค้าและการมีน้ำใจ เป็นหลักเพราะสามารถอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) ได้กล่าวว่า คุณภาพ (Quality) เป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้ คุณภาพจะมุ่งความสำคัญที่ผู้ใช้บริการซึ่งผู้ใช้บริการมีความจำเป็น ความต้องการและผู้ขายจะส่งมอบคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ บริษัทที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ถือว่าเป็นบริษัทที่มีคุณภาพ (Quality Company)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานมีความสามารถและได้ตระหนักในคุณภาพของการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์ความสามารถในการให้บริการของโรงแรมแต่ละแผนกที่ให้บริการแก่ผู้เข้าพักของโรงแรมระดับสามดาว

2.2 ควรวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักของโรงแรมให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณี เวชสาร. *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2535). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:มหาสารคาม.
- พรลาภ ประโยชน์อมลกุล.(2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมฮอติเคอ์อิน รีสอร์ทภูเก็ต*. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ. ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ธัญญารัตน์ บุญต่อ.(2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเวสต์ทินแกรนด์ สุขุมวิท*. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ. ม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2539). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *นโยบายธุรกิจและการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- Parasumaman, A., V.A. Zeithaml and Berry L.L. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*. 41-50 ; Fall, 1985.