



คุณภาพในการให้บริการโรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

The service Quality of Living Chilled Koh Tao, Koh Pha Ngan District Suratthani Province for Accommodate tourists

จตุพร กิจสนอง*¹ และนรารัตน์ เกื้อทอง*²

Jatuporn Kitsanong*¹ and Nararat Kuehtong*²

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยตาปี

¹Undergraduate, Program in General Management, Tapee University

²อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยตาปี

²Faculty member, Program in General Management, Tapee University

*Corresponding author e-mail: jatupornkitsanong@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของโรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ เพื่อหาความสัมพันธ์โดยใช้ Pearson Chi-square

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีภูมิลำเนาจากทวีป ยุโรป มีประสบการณ์โดยมาเป็นครั้งแรก มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท เพื่อมาท่องเที่ยว มีลักษณะในการเข้าพักแบบครอบครัว ด้านคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า โดยภาพรวม พบว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อถือ และมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ



ผลการทดสอบสมมุติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการของ
โรงแรม ลีฟวิงชิลด์ เกาะเต่า พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา ประสบการณ์ในการเข้าพัก
รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการเข้าพักมีความสัมพันธ์กัน ส่วนเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ
การให้บริการของโรงแรม ลีฟวิงชิลด์ เกาะเต่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
คำสำคัญ: คุณภาพ, การบริการ, โรงแรม ลีฟวิงชิลด์ เกาะเต่า

Abstract

The purposes of this research were to study (1) the personal information of service users of Living Chilled Koh Tao Hotel (2) the quality of hotel services and (3) the relationship between personal factors and the quality of the hotel services. The data were collected from 400 tourists. The research tool used for collecting data was a questionnaire. The statistics applied for analyzing data were average, percentage, and standard deviation. The term Chi Square was used for statistical hypothesis tests including Pearson's method.

The study was found that most of the tourists were male, 30-40 years old, bachelor's degree, and self-employed business / trading. Their native habitats were Europeans. They experienced staying at this hotel for the first time. They earned more than 50,000 baht for traveling with their families. Regarding the service quality of Living Chilled Koh Tao Hotel, the overall picture was at the highest level. Separated issues in each aspect were found that the highest level was to respond the service needs of the clients, followed by trustworthiness, knowing and understanding customers, credibility and service quality at a high level including concrete aspects of the service respectively.

The hypothesis test results of the relationship between personal factors and the quality of the hotel services showed that age, education, occupation, domicile, experience of staying, monthly income and the purposes of staying at the hotel were related, but sex did not correlate with the service quality of Living Chilled Koh Tao Hotel with statistical significance at the level of .05

Keywords: Quality, Service, Living Chilled Koh Tao Hotel



บทนำ

จังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ จังหวัดหนึ่งที่อยู่ทางภาคใต้ ซึ่งทุกวันนี้ถือเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญ จังหวัดหนึ่งของประเทศ เพราะจังหวัดสุราษฎร์ธานีเต็มไปด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวมากมาย ทั้งเกาะแก่งที่รวมแล้วมากกว่าร้อยเกาะ ผืนป่าที่สมบูรณ์ที่สุดผืนหนึ่งของภาคใต้ และที่สำคัญยังเป็นเมืองที่มีความเป็นมายาวนานตั้งแต่สมัยพุทธศตวรรษที่ 12-18 (สิริรัตน์ นาคแป้น, 2555) ด้วยมากทรัพยากรดังกล่าว จังหวัดสุราษฎร์ธานีจึงจัดได้ว่าเป็นจังหวัดที่น่าท่องเที่ยวจังหวัดหนึ่งของประเทศ และเป็นที่ยังดึงดูดใจนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกให้เดินทางมาเยือนเมืองที่เพียบพร้อมไปด้วยความงดงาม เรื่องราวทั้งเชิงประวัติศาสตร์ โบราณคดี ธรรมชาติป่าเขาและท้องทะเล

โรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า เป็นที่พักระดับ 2 ดาว เป็นสถานที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการดื่มด่ำกับสีสันของเกาะเต่า โรงแรมนี้อยู่ไม่ไกลจากใจกลางเมือง แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนโรงแรมและรีสอร์ทในเกาะเต่า มีจำนวนไม่น้อยกว่า 295 แห่ง ทั่วเกาะเต่า (traveloka, 2563 : ออนไลน์) ในพื้นที่ใกล้เคียง ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกในการจองที่พัก ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันในด้านคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มการจองสำหรับลูกค้าที่เคยมีประสบการณ์เข้าพัก และเนื่องจากผู้วิจัยเป็นเจ้าของและทำงานที่ โรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า จึงต้องการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของ โรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า เพื่อพัฒนาคุณภาพของโรงแรมให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่เข้าพักมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของโรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการของโรงแรมลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1994 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิชัย, 2552 : 115) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสาร และในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าสามารถช่วยให้ลูกค้ารับรู้การบริการที่ตั้งใจของพนักงานได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การให้บริการของพนักงานต้องมีความสามารถในการสื่อสารให้กับผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าไว้วางใจ และได้รับการบริการที่น่าเชื่อถือ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการของพนักงานด้วยความสามารถในการบริการด้วยความเต็มใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีที่ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

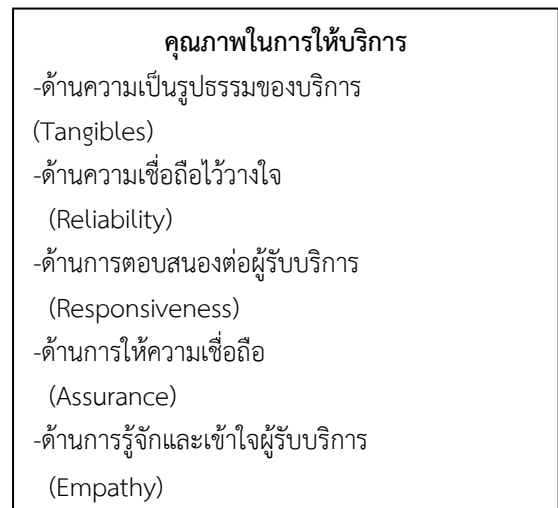
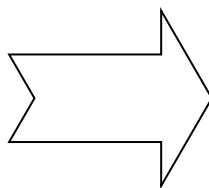
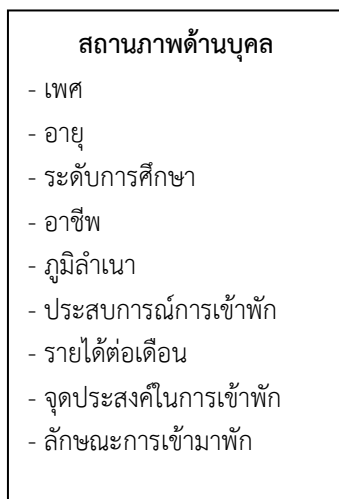
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ การให้บริการของพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่เกี่ยวกับสถานภาพ ด้านส่วนบุคคล และคุณภาพในการให้บริการ และนำตัวแปรมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่มาพัก โรงแรม สีพวิงซิลล์ เกาะเต่า เนื่องจาก นักท่องเที่ยวที่มาพัก โรงแรม สีพวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีผู้ใช้บริการภายในแต่ละเดือนมีจำนวนไม่แน่นอน ผู้ศึกษาจึงศึกษาวิจัยจากค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean, μ) และไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างได้ 5% คำนวณได้จากสูตรของ W.G.Cochran (1953)

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	P	แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากร(กำหนด = 0.5)
	e	แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
	Z	แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้
		ในที่นี้ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % Z มีค่าเท่ากับ 1.96

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของประชากรโดยต้องการระดับความมั่นใจ 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5%

$$\begin{aligned} n &= \frac{(0.05)(1-0.05)(1.96)^2}{0.05^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 46) แต่เพื่อความสะดวก จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน จากนั้นใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling : SRS) เพื่อเก็บให้ครบตามจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นด้วยตนเองประกอบด้วยคำถามชนิดปลายเปิดและปลายปิด แบ่งคำถามออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกวิจัยเฉพาะข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา ประสบการณ์การเข้าพัก รายได้ต่อเดือน จุดประสงค์ในการเข้าพัก ลักษณะการเข้ามาพัก มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 9 ข้อ



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ โรงแรม สีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อถือ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จำนวน 17 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทาน และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
2. หาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาแล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น
4. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร Cronbach (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2546,449) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครอบคลุมมากขึ้น และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

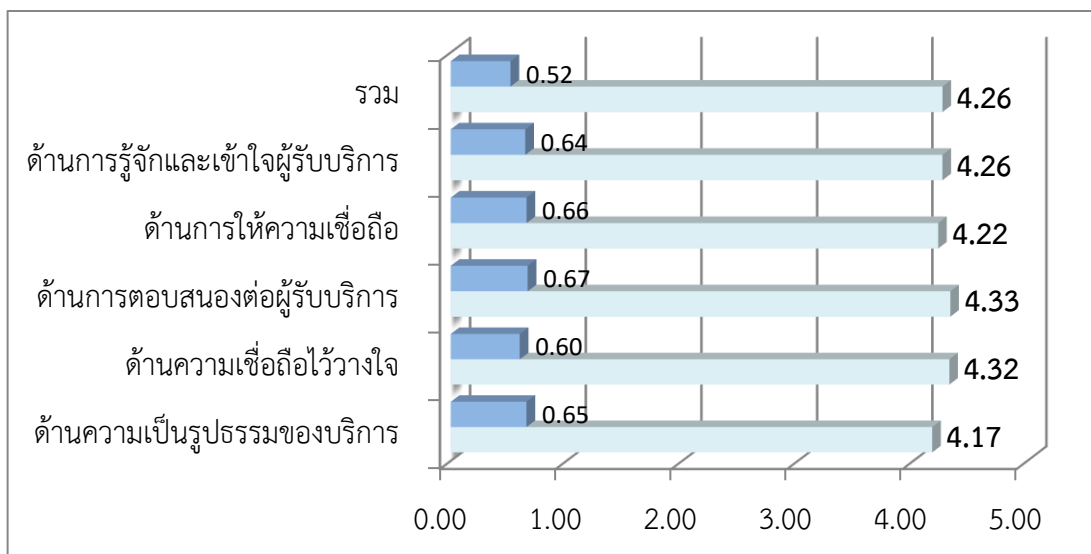
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ศึกษาจำนวนความถี่ (Frequency) ข้อมูลในด้านข้อมูลส่วนบุคคลในแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean: \bar{X}) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) จะใช้เพื่อบรรยายถึงความแตกต่างของข้อมูล เพื่อใช้แปลความหมายคุณภาพการให้บริการของโรงแรม สีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ Pearson Chi-square ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงกลุ่ม 2 ตัว เพื่อใช้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงแรม สีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพในการให้บริการโรงแรม สีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่โรงแรม สีพวิงซิลล์ เกาะเต่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.0) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 40.0) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 72.5) มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ร้อยละ 45.0) มีภูมิลำเนามาจากทวีป ยุโรป (ร้อยละ 47.5) มีประสบการณ์โดยมาเป็นครั้งแรก (ร้อยละ 60.0) มีรายได้ มากกว่า 50000 บาท (ร้อยละ 47.5) มีจุดประสงค์ในการเข้าพักมาเพื่อท่องเที่ยว (ร้อยละ 50.0) มีลักษณะในการเข้าพักโดยมากกับครอบครัว (ร้อยละ 50.0)

2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรม สีพวิงซิลล์ เกาะเต่า โดยภาพรวมจาก ภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของโรงแรม สีพวิงซิลล์ เกาะเต่า

จากกราฟผู้ใช้บริการพบว่ามีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.26$) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจการให้บริการมากที่สุดในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.33$) รองลงมา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.32$) ซึ่งพิจารณาพบว่าสอดคล้องกับวิจิต สุกระสุยานนท์ (2557) ที่ว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือพนักงานให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามลูกค้าต้องการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.26$) ด้านการให้ความเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.22$)ซึ่งพิจารณาพบว่าสอดคล้องกับ พัฒนไชย อินทรโยธา (2551) คือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการและด้านการให้ความเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ



อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$) ซึ่งพิจารณาพบว่าสอดคล้องกับ คั่นสนีย์ สีพิมขัด (2558) คือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยมาก คือมีความทันสมัยของเฟอร์นิเจอร์ ความสะดวกสบายในห้องพัก ความตั้งใจในการตกแต่งทั้งภายในภายนอกภายใน

3. ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ลีฟวิงซิลด์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากตารางที่ 1 ข้างล่าง

ตารางที่ 1 : แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงแรม ลีฟวิงซิลด์ เกาะเต่า

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการโดยรวม			
	ค่าสถิติ (X^2)	Df	Asymp.Sig (2-Sided)	ผลลัพธ์
เพศ	1.276	2	0.528	ยอมรับ HO
อายุ	23.158	6	0.001	ปฏิเสธ HO
ระดับการศึกษา	17.347	4	0.002	ปฏิเสธ HO
อาชีพ	115.000	10	0.000	ปฏิเสธ HO
ภูมิลำเนา	111.080	8	0.000	ปฏิเสธ HO
ประสบการณ์ในการเข้าพัก	31.343	6	0.000	ปฏิเสธ HO
รายได้ต่อเดือน	110.23	6	0.000	ปฏิเสธ HO
จุดประสงค์ในการเข้าพัก	34.349	4	0.000	ปฏิเสธ HO
ลักษณะการเข้าพัก	17.632	6	0.007	ปฏิเสธ HO

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมซึ่งใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ พัฒน์ไชย อินทรโยธา (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมดับบลิว แมริออท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการมาบริการต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนั้นผลการศึกษาก็ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการของ โรงแรมลีฟวิงซิลด์ เกาะเต่า แต่ ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา ประสบการณ์การเข้าพัก รายได้ต่อเดือน จุดประสงค์ในการเข้าพัก และลักษณะการเข้ามาพักมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผลการศึกษาก็ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา ประสบการณ์ในการเข้าพัก



รายได้ต่อเดือน จุดประสงค์ในการเข้าพัก และลักษณะการเข้าพัก มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการของโรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีข้อเสนอแนะ หากพิจารณาตาม คุณภาพการให้บริการรายด้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อย ซึ่งสามารถวิเคราะห์ (Sub Group Analysis) ได้ดังนี้

1. ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangibles) โรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น เพิ่มเฟอร์นิเจอร์ การตกแต่งภายในห้องพัก มีห้องรับรองลูกค้าให้มากขึ้น เพิ่มการตกแต่งด้วยต้นไม้ ดอกไม้ประดับให้ร่มรื่นสวยงามยิ่งขึ้น

2. ในด้านให้ความเชื่อถือ(Assurance) โรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า ควรดูแลพนักงานให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน นอกเหนือจากราคาห้องพักกับลูกค้าและควรปกปิดข้อมูลของลูกค้า เช่น การถ่ายภาพลูกค้าเพื่อนำไปโฆษณา หรือถ้าต้องการตรวจสอบข้อมูลจากลูกค้าก่อน พนักงานต้อนรับมีความรวดเร็วและถูกต้องในการต้อนรับลูกค้า

3. ในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) โรงแรม ลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่า ควรฝึกอบรมด้านภาษากับพนักงาน เพื่อสะดวกในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน พนักงานต้องพูดจาไพเราะและสุภาพรวมทั้งคอยเอาใจใส่ช่วยเหลือลูกค้า เพื่อให้เกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการบริการโดยเปรียบเทียบกับโรงแรมและรีสอร์ทที่มีราคาใกล้เคียงกันในบริเวณใกล้เคียง

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับ โรงแรมลีฟวิงซิลล์ เกาะเต่าที่มีต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการโดยมุ่งเน้นศึกษาคุณภาพการบริการเพื่อเป็นแนวทางสู่การพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพและเป็นกลยุทธ์สำหรับรองรับและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เป็นการสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ มีชื่อเสียง ทำให้ธุรกิจสามารถบรรลุเป้าหมายและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน



เอกสารอ้างอิง

กชพร ศิริฟ่อง. (2552). ความสำคัญในคุณภาพการบริการของโรงแรมเอ็ม.อาร์.พาเลซ จังหวัดลำปาง.

ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ลำปาง : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 6).

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัชวาล ทัดศิวิชัย. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์

ในระบบบริหารภาครัฐไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7(1), 105-146.

ณงศ์ชัย แต่ประเสริฐ . (2557). คุณภาพการบริการของห้างทองเยาวราช 1999 ตลาดบางชั้น

อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ปทุมธานี :

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS.

(พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนสามัญปิเศษเนสอาร์แอนด์ดี.

พัฒนาไชย อินทรโยธา. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมเจดับบลิวแมริออท

กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นหาด้วยตนเอง ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว).

พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วิชิต สุกระสุยานนท์. (2557). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรม

เมจิก รีสอร์ท บนหาดคลองพร้าว เกาะช้าง จังหวัดตราด. การค้นคว้าอิสระ รม. (การจัดการ

ภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สิริรัตน์นาคแป้น. 2553. พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการมาเที่ยวเกาะ พะงัน

จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

คันสนีย์ สีสิมขัต. (2558). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรม

เครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ).

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

Cochran, W.G. (1953). Sampling Techiques. New York : John Wiley & Sons. Inc

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). Delivering Quality Service

Balancing Customer Perceptions and Expectations. .USA : Collier Macmillan

Publishers.

Traveloka. (2563). ที่พักในเกาะเต่า. สืบค้นจาก : <https://www.traveloka.com/th-th/hotel/thailand/city/ko-tao-10007555>., 27 มกราคม 2563.