

BE-024

คุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

Service Quality in Using Hotel Service in Muang District

Nakhonratchasima Province

ทวีพร ตู่พจ^{1,*} และ สุมาลี เรืองสุขพิพัฒน์²

Taveporn Toopoj^{1,*} and Sumalee Rungsukphiphatthana²

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์

²สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์

¹Management Faculty of Business Administration, Phanomwan College of Technology

²Public Administration Faculty of Liberal Arts, Phanomwan College of Technology

*Corresponding author's e-mail: tavepron.tu1234@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาคุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรม ศึกษาเกณฑ์คุณภาพการบริการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้รับจริงในการใช้บริการโรงแรม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เข้าใช้บริการในโรงแรมและผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีวัตถุประสงค์การเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนครราชสีมา จากงานวิจัย คุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้ ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีค่าสูงกว่าเกณฑ์คุณภาพการบริการและประสบการณ์ที่ได้รับจริง แสดงให้เห็นว่า การบริการของโรงแรมสามารถตอบสนองตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการได้ค่อนข้างดี และในส่วนข้อเสนอแนะเห็นควรปรับปรุงในเรื่องการให้พนักงานให้ความดูแลเอาใจใส่ลูกค้า จัดจำลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นซื้อลูกค้า รวมถึงสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบของลูกค้า และหากมีโอกาสพิเศษทางโรงแรมอาจมีการส่งการ์ดอวยพรลูกค้าที่เคยมาใช้บริการเป็นประจำ เช่น วันเกิด วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น

คำสำคัญ: เกณฑ์คุณภาพการบริการ, ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ, ประสบการณ์ที่ได้รับจริง

ABSTRACT

The study of the service quality in using hotel service in Mueang District, Nakhon Ratchasima Province. Study personal information of those who have used the hotel services. Study service quality criteria, expectations, and actual experiences in using the hotel service. The sample group was 400 people who used the hotel service and those who had used the hotel service in Mueang District, Nakhon Ratchasima Province, aged 20 years and over, who had used the service at least once. The results of the study found that most of the service users were female, aged 20-29 years, had a bachelor's degree, were students, had an income of less than 10,000 baht, and had the purpose of traveling for leisure. Most of them were registered in Nakhon Ratchasima Province. From the research, the service quality in using hotel service in Mueang District, Nakhon Ratchasima Province, overall, the experience gained from using the actual service was equal to the criteria of service quality. However, the expectation of service quality was higher than the criteria of service quality and the actual experience gained showed that the hotel service could meet the expectations of the service users quite well. In terms of suggestions, it should be improved in terms of having the staff take care of customers, remember customers, whether by name, including what they like or dislike. And if there is a special occasion, the hotel may send greeting cards to customers who have used the service regularly, such as birthdays, New Year's Day, etc.

Keywords: Service quality criteria, service quality expectations, actual experiences

บทนำ

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่มีสถานที่ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่หลากหลาย ดึงดูดใจให้ชาวต่างชาติมาเยี่ยมชม ทำให้การท่องเที่ยวของประเทศเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ ประเทศไทยมีรายได้รวมจากการท่องเที่ยวทั้งจากตลาดต่างประเทศและตลาดไทย การท่องเที่ยวยังช่วยกระจายรายได้ และสาธิตภูมิปัญญาไปสู่ท้องถิ่น ต่าง ๆ ก่อให้เกิดการขยายโอกาสด้านการสร้างงาน สร้างอาชีพในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวโดยตรง เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม หรือธุรกิจขนส่ง ได้สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวยังทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ เกิดการลงทุนและการสร้างงานเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะธุรกิจที่พักถือเป็นองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ได้สรุปแผนการส่งเสริมการตลาด โดยการกำหนดเป้าหมายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) คือ การให้ประเทศไทยมุ่งสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่รองรับนักท่องเที่ยวระดับคุณภาพมากขึ้น และผลักดันการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน จึงมีแนวทางในการเปลี่ยนภาพลักษณ์ของประเทศไทยสู่การเป็น “Preferred Destination” ซึ่งก็คือ การมุ่งสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม หรือเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทยนึกถึง และได้เลือกมาท่องเที่ยวเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)

โรงแรม หรือรีสอร์ท ถือเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) หมวดที่พักแรมและบริการด้านอาหาร ด้านจำนวนโรงแรมและห้องพัก พบว่ามีการเติบโตต่อเนื่องตามภาคท่องเที่ยว ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวมักกระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและการเดินทางของประเทศ รวมถึงภูเก็ต และพัทยา ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงหรือเป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญ และในระยะหลังรัฐบาลผลักดันแผนส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ต่าง ๆ รอบนอกมากขึ้น ทำให้เกิดการลงทุนขยายธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้นตามมาในจังหวัดศูนย์กลางภูมิภาคและเมืองท่องเที่ยวต่าง ๆ ส่งผลให้จำนวนห้องพักทั่วประเทศเพิ่มขึ้น (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2564)

Parasuraman (1988) ได้เสนอแนวคิดด้านคุณภาพการบริการที่ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และมีงานวิจัยหลายงานวิจัย เช่น งานวิจัยของ นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทรกึ่งทอง, กอแก้ว จันทรกึ่งทอง, และปัญญา ชูช่วย (2561; เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559; พนิดา เพชรรัตน์, 2556) ที่ได้นำแนวคิดนี้มาศึกษา โดยทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของภาคธุรกิจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้เข้ารับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้เข้ารับบริการโรงแรม การที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้อุตสาหกรรมนี้เป็นที่สนใจแก่นักลงทุนเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดการแข่งขันขึ้นดังที่กล่าวข้างต้น ด้วยการแข่งขันอย่างเข้มข้นนี้ ส่งผลให้ภาคธุรกิจต่างพยายามพัฒนาคุณภาพการบริการของตนเพื่อความอยู่รอด (เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559; นพดล ชูเศษ, 2561; พนิดา เพชรรัตน์, 2556)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาถึงคุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์และนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

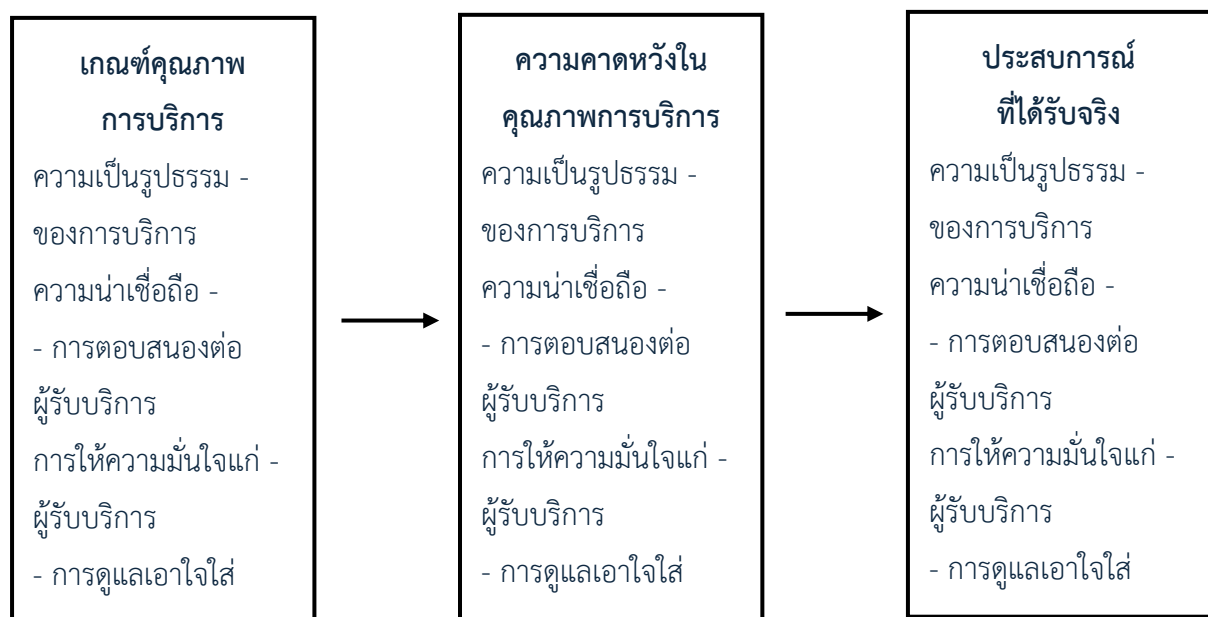
2. เพื่อศึกษาเกณฑ์คุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3. เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการบริการและประสบการณ์ที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการโรงแรม

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: ศุภิสฐา เต็มรัตน์, 2561

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย ได้มีการจำกัดขอบเขตของกลุ่มประชากรในการศึกษาและเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปโดยมีการใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้าใช้บริการในโรงแรมและผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปโดยมีการใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงสูตรของ W.G. Cochran (1953) กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 ตัวอย่างแต่ผู้วิจัยเลือกเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลการศึกษา คุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถาม โดยทำการเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์ (Online Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล ตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาไว้ โดยสามารถแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีหลายคำตอบให้เลือก ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ เช่น เพศ อาชีพ ภูมิลำเนา และวัตถุประสงค์การเดินทางครั้งนี้ รวมทั้งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ เช่น อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยส่วนที่ 1 นี้สามารถช่วยให้ผู้วิจัยทราบถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้าพักโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการเหล่านี้ เป็นเกณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนไว้ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

วิธีรวบรวมข้อมูล

โดยผู้วิจัยลงพื้นที่ตามงานนิทรรศการการท่องเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ตามที่ได้สำรวจมา โดยขอความร่วมมือไปยังผู้ที่เข้าร่วมงานให้ช่วยตอบแบบสอบถาม และกระจายแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมงาน โดยส่งแบบสอบถามออนไลน์ โดยสร้าง QR code ให้สแกน และทำแบบสอบถามผ่าน Google Form

แหล่งข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาและค้นคว้าบทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สิ่งพิมพ์ วารสาร หนังสือเอกสารทางวิชาการจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยของผู้อื่นที่ได้ทำการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 ตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ตามงานนิทรรศการการท่องเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ตามที่ได้สำรวจมา โดยขอความร่วมมือไปยังผู้ที่เข้าร่วมงานให้ช่วยตอบแบบสอบถาม และกระจายแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมงาน โดยส่งแบบสอบถามออนไลน์ โดยทำผ่าน Google Form แล้วสร้าง QR code ให้สแกน

2.2 หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้แบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบข้อมูล โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.3 นำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดที่ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วมาลงรหัส เพื่อประมวลผลข้อมูล

2.4 นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ภูมิลำเนา, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน และวัตถุประสงค์การเดินทางครั้งนี้ ซึ่งเป็นการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น

โดยสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ p คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย

f คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

n คือ จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \frac{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S.D. คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

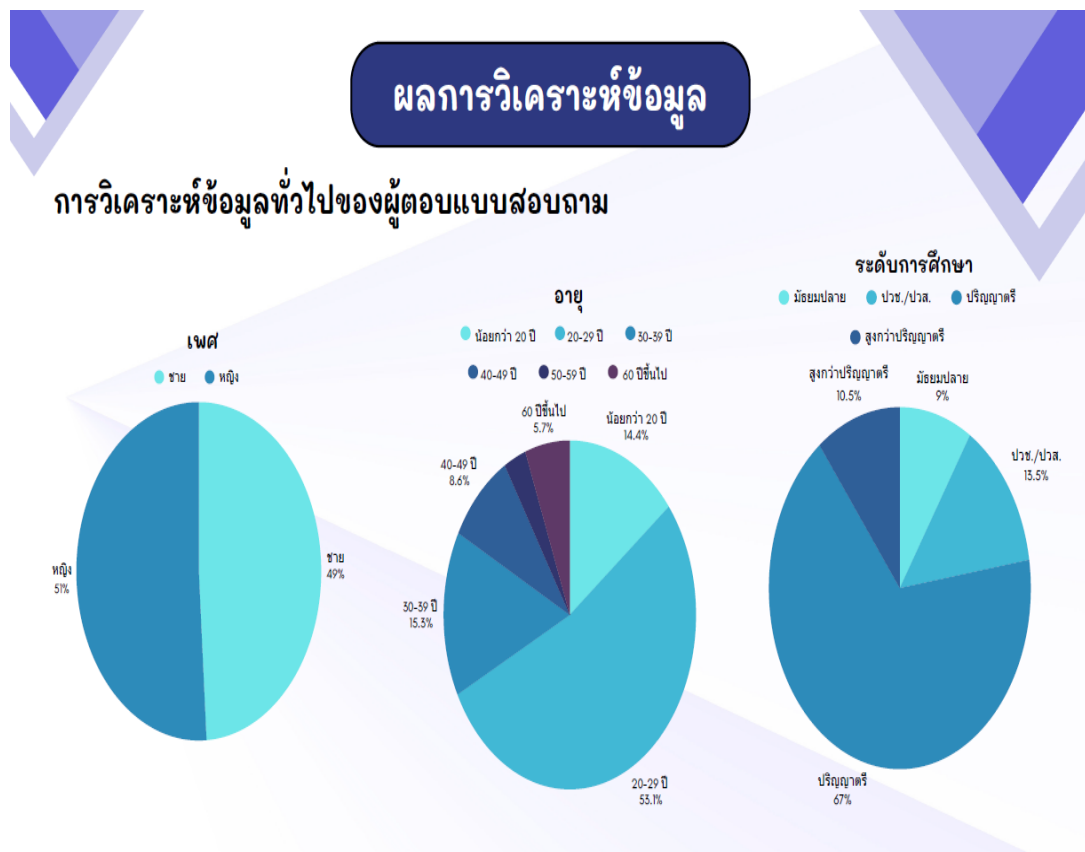
x คือ ค่าคะแนน

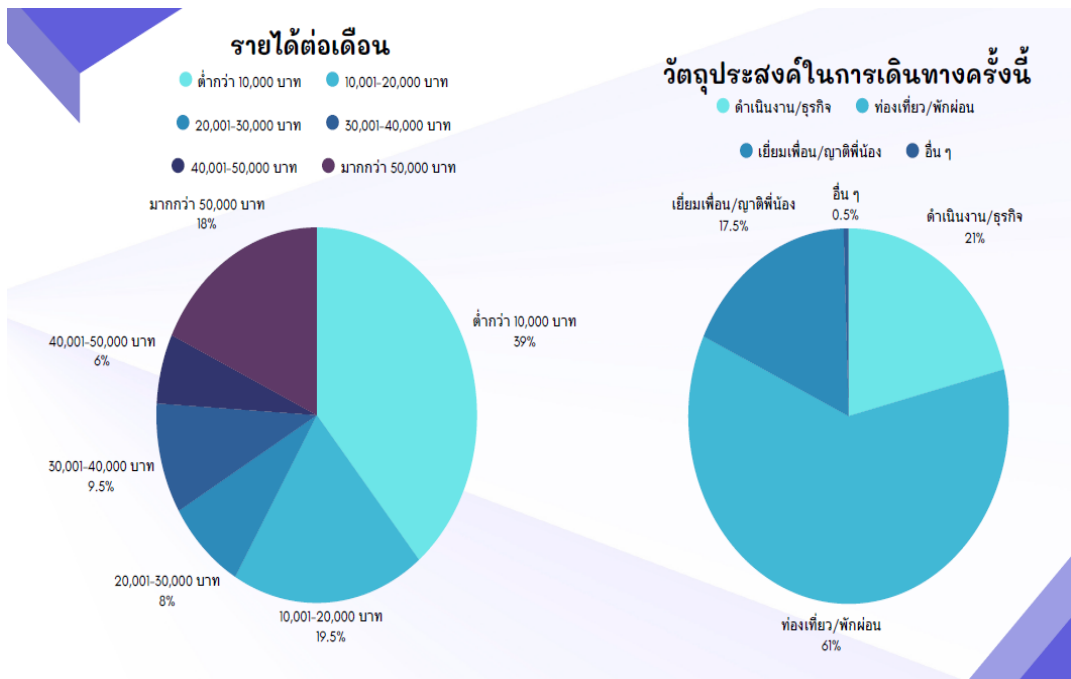
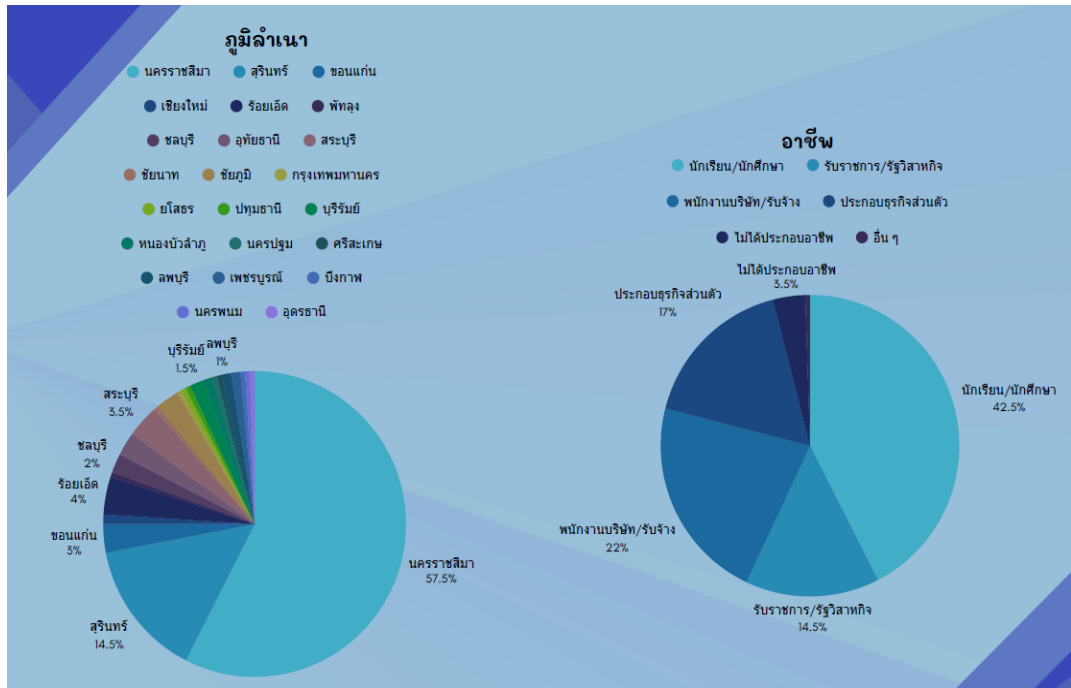
n คือ จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม

$\sum$ คือ ผลรวม

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม





ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเกณฑ์คุณภาพการบริการ

เกณฑ์คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย	อันดับที่
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.48	0.48	มากที่สุด	2
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.50	0.45	มากที่สุด	1
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.58	0.42	มาก	3
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	2.67	0.29	ปานกลาง	5
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	2.67	0.31	ปานกลาง	4
โดยภาพรวม	3.58	0.36	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับของเกณฑ์คุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$ และ S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องความน่าเชื่อถือ (Reliability) ($\bar{X} = 4.50$ และ S.D. = 0.45) รองลงมา ให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ($\bar{X} = 4.48$ และ S.D. = 0.48) ถัดมาให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยมากในเรื่องการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ($\bar{X} = 3.58$ และ S.D. = 0.42) ถัดมาให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยปานกลางในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ($\bar{X} = 2.67$ และ S.D. = 0.31) และอันดับสุดท้าย คือ ให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยปานกลางในเรื่องการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ($\bar{X} = 2.67$ และ S.D. = 0.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย	อันดับที่
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.50	0.47	มากที่สุด	2
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.53	0.45	มากที่สุด	1
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.59	0.39	มาก	3
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	2.70	0.30	ปานกลาง	5
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	2.70	0.31	ปานกลาง	4
โดยภาพรวม	3.60	0.36	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับของความคาดหวังในคุณภาพการบริการ เมื่อมาใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$ และ $S.D. = 0.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องความน่าเชื่อถือ (Reliability) ($\bar{X} = 4.53$ และ $S.D. = 0.45$) รองลงมา ให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ($\bar{X} = 4.50$ และ $S.D. = 0.47$) ถัดมาให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยมากในเรื่องการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ($\bar{X} = 3.59$ และ $S.D. = 0.39$) ถัดมา ให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยปานกลางในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ($\bar{X} = 2.70$ และ $S.D. = 0.31$) และอันดับสุดท้าย คือ ให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยปานกลางในเรื่องการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ($\bar{X} = 2.70$ และ $S.D. = 0.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสพการณ์ที่ได้รับจริง เมื่อมาใช้บริการโรงแรม

ประสพการณ์ที่ได้รับจริง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย	อันดับที่
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.47	0.49	มาก	2
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.50	0.47	มากที่สุด	1
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.57	0.41	มาก	3
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	2.68	0.30	ปานกลาง	4
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	2.66	0.33	ปานกลาง	5
โดยภาพรวม	3.58	0.38	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับของประสพการณ์ที่ได้รับจริง เมื่อมาใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$ และ $S.D. = 0.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องความน่าเชื่อถือ (Reliability) ($\bar{X} = 4.50$ และ $S.D. = 0.47$) รองลงมา ให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยมากในเรื่องความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ($\bar{X} = 4.47$ และ $S.D. = 0.49$) ถัดมาให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยมากในเรื่องการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ($\bar{X} = 3.57$ และ $S.D. = 0.41$) ถัดมาให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยปานกลางในเรื่องการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ($\bar{X} = 2.68$ และ $S.D. = 0.30$) และอันดับสุดท้าย คือ ให้ความสำคัญระดับความเห็นด้วยปานกลางในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ($\bar{X} = 2.66$ และ $S.D. = 0.33$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา คุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้นำทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ กำหนดให้มีการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการและประสบการณ์ที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยให้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ในภาพรวมของปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) มีผลต่อคุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการและระดับประสบการณ์ที่ได้รับจริง มีผลต่อคุณภาพการบริการในการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจากการสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกลักษณะท่าทางที่เหมาะสม สถานที่ให้บริการของโรงแรม มีความสะอาดและเป็นระเบียบ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงได้ให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริยา เจริญภูมิ และ ณัฐสินี ชินธณภูมิไพศาล (2563) วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามมาตรฐานสมรรถนะของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การพัฒนาสมรรถนะทั่วไป ควรมุ่งเน้นรูปแบบการฝึกอบรมแบบรายกลุ่มแบบรายบุคคล เพื่อให้มีประสิทธิภาพเหมาะกับองค์กรและบุคลากร

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรม โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า พนักงานของโรงแรมบริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ และพนักงานของโรงแรมให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรณ์ธิพัช วิบุกตายน (2560) เรื่องการพัฒนาระบบจองห้องพักและประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาเกาะทองเรสซิเคนท์ จังหวัดเชียงราย จากการศึกษางานวิจัยเนื่องจาก เกาะทองเรสซิเคนท์ ซึ่งเป็นสถานที่ที่ดำเนินธุรกิจการให้บริการห้องพัก ไม่มีเว็บไซต์มารองรับการให้บริการของลูกค้า ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลด้านการจองแก่ลูกค้า โดยก่อนหน้านี้ได้ใช้ระบบการจองผ่านทางโทรศัพท์หรือเข้าไปจองด้วยตัวเอง จึงจะจัดทำเว็บไซต์ของตนเอง เพื่อที่เกาะทองเรสซิเคนท์จะได้มีช่องทางในการให้บริการแก่ลูกค้าได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรม โดยภาพรวม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการโรงแรม จัดทำรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการจากโรงแรมที่ชัดเจน และพนักงานโรงแรมให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ระวีวรรณ ชุกติติกุล และชาตยา นิลพลับ (2564) เรื่องปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า และด้านการมีความสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า พบว่า มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมสีเขียว

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรม โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานโรงแรมยังไม่สามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการได้จนเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง มาตรฐานการให้บริการของโรงแรมเป็นที่ยอมรับของประชาชน โรงแรมมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง รวมทั้งการที่ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ ศรีชะฎา (2560) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ความสะอาดของห้องพัก มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรม โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับปานกลาง ไม่ส่งผลต่อการใช้บริการ เนื่องจากพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ไม่ได้มีการรู้จัก สนทนา หรือคุ้นเคยกับผู้รับบริการมาก่อน ทำให้ไม่สามารถเข้าใจและตอบสนองผู้รับบริการได้จนเป็นที่น่าพอใจ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐภัทร บัณฑิตวรากล และเสาวลักษณ์ จิตต์น้อม (2565) ได้วิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีกว่าระดับประสบการณ์ที่ได้รับจริง แสดงว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก แต่ประสบการณ์ที่ได้รับจริงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า เมื่อพิจารณาตามผลการศึกษา ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ความคาดหวังในคุณภาพการบริการและประสบการณ์ที่ได้รับจริงในแต่ละหัวข้อ มีค่าใกล้เคียงกันมาก ดังนั้น คุณภาพการบริการของโรงแรมสามารถตอบสนองตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพทัย มุขตีสุทธวัฒน์ (2565) ความคาดหวังและการรับรู้ด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมายังพื้นที่ อำเภอลับแล

จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังด้านสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยวด้านธรรมชาติมีค่ามากที่สุด รองลงมา ด้านประวัติศาสตร์และกิจกรรม ส่วนการรับรู้ด้านสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมายังพื้นที่ อำเภอลับแล จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ด้านสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยวด้านธรรมชาติมากที่สุด รองลงมา ด้านกิจกรรมและประวัติศาสตร์ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมา ในอำเภอลับแล จังหวัดอุดรธานี ด้านธรรมชาติและด้านประวัติศาสตร์ไม่แตกต่างจากการรับรู้จริง ส่วนด้านกิจกรรมแตกต่างจากการรับรู้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

- 1.สถานประกอบการควรให้ความสำคัญกับทุก ๆ ความคิดเห็นของลูกค้า เปิดโอกาสให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโรงแรม สามารถแสดงความคิดเห็นจากการใช้บริการ
2. สถานประกอบการควรมีการส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานในการจดจำลูกค้า รวมถึงสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบของลูกค้า เพื่อจะได้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสร้างความประทับใจในการเข้ามาใช้บริการโรงแรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงแรมที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงแรมแก่ผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของโรงแรมในคุณภาพการบริการต่อผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้ทางโรงแรมมีการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

ณททัย มุขตีสุทธวัฒน์. (2565). ความคาดหวังและการรับรู้ด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมายังพื้นที่ อำเภอลับแล จังหวัดอุดรธานี. <http://dspace.bu.ac.th>

ณัฐภัทร บัณฑิตวรากล และ เสาวลักษณ์ จิตต์น้อม. (2565). การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ท ในจังหวัดนครราชสีมา. <https://so03.tci-thaijo.org>

นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทร์กิงทอง, กอแก้ว จันทร์กิงทอง, และ ปัญญา ชูช่วย. (2561). องค์ประกอบคุณภาพ
การบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยว. ใน การประชุมมหาดใหญ่วิชาการ ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9 (น.1567-1585),
สงขลา, ประเทศไทย.

เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน
กรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภรณ์ธิพัช วิบุกตายน. (2560). *เรื่องการพัฒนาระบบจองห้องพักและประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต
กรณีศึกษาเกาะทองเรลซิเคนท์ จังหวัดเชียงราย*. <https://libdoc.dpu.ac.th>

ระวีวรรณ ชุกิตติกุล และ ชาทยา นิลพลับ. (2564). *เรื่องปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า
และด้านการมีความสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า*. <https://bec.nu.ac.th>

ศูนย์วิจัยกรุงศรี. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-2566: ธุรกิจโรงแรม*. (2567, ธันวาคม 23),
<https://www.krungsri.com/th/research/industry/industryoutlook>

สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). *ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจ การท่องเที่ยวใน
ประเทศไทย*. สืบค้น 21 พฤศจิกายน 2567. http://www.thailandtourismcouncil.org/wp-content/uploads/2018/01/AW_TTCI_2017-04_20180105-single