ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนกต่าง ๆ และคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

Tourist Satisfactions with Various Departments and Service Qualities of Hotel Business in Muang Trang District, Trang Province

อมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์[1] อัศวิน แสงพิกุล[2]
Amornrat Sutthithamanon, Aswin Sangpikul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง 2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง 3) ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแผนกต่าง ๆ และต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่พักค้างคืนในโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 398 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 แผนก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ห้องพัก แผนกต้อนรับ และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง ในระดับมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านความสามารถที่จับต้องได้และด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะของพนักงาน ด้านการตอบสนอง ด้านการรับรองให้เกิดความมั่นใจ และด้านความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น ตามลำดับ การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ แตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ; คุณภาพการบริการ; ธุรกิจโรงแรม

Abstract

This study aimed 1) to study tourist satisfaction with various departments and service qualities of hotel business in Amphoe Mueang Trang, Trang Province; 2)to study the differences in the levels of satisfaction with various departments and the hotel service qualities in Amphoe Mueang Trang, Trang Province, classified by tourists'personal factors, and; 3) to study the trend

Received: 2022-09-03 Revised: 2022-09-13 Accepted: 2022-09-15

[1] คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Faculty of Tourism and Hotel, Dhurakij Pundit University. E-mail: 635163010009@dpu.ac.th

[2] คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Faculty of Tourism and Hotel, Dhurakij Pundit University. E-mail: aswin.sal@dpu.ac.th

of repeat visits to the hotel business in Amphoe Mueang Trang, Trang Province. The population in this study was the twenty-year old and over Thai tourists staying overnight in a hotel in Amphoe Mueang Trang, Trang Province. The sample size of 398 people was obtained using the non-probability method through the accidental sampling. The research instruments were questionnaires; and the data were analyzed using descriptive statistics, inferential statistics, and multiple regression analysis. The tourists had the highest level of satisfaction with all three departments: in order of average, namely the room, the reception, and the food and beverage service department, respectively. The tourists were satisfied at the highest level of service qualities in all respects: ranked in order of average, namely, tangibility and reliability, followed by employee attributes responsiveness, assurance, and empathy. The satisfactions of the tourists with all three departments and the quality of hotel services in all six aspects were found to be related to the tendency of repeat visits.
Keywords: satisfaction; service quality; repeat visits

บทนำ (Introduction)

การบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมจะประสบความสำเร็จได้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์, 2549: 98-99) ซึ่งคุณภาพในการบริการประกอบด้วย 5 มิติหลัก ๆ ได้แก่ องค์ประกอบที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การสร้างความเชื่อมั่น และการเข้าใจการรับรู้ (เจริญชัย เอกมาไพศาล, 2563: 160) ดังนั้น สำหรับธุรกิจที่พักแรม การให้บริการที่มีคุณภาพจะสามารถช่วยรักษาลูกค้าเดิม และช่วยให้มีลูกค้าใหม่มาใช้บริการมากขึ้น อย่างไรก็ดีการขายห้องพักในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันกันลดราคา มุ่งทุ่มเทเพื่อส่งเสริมการขายด้วยการลดแลกแจกแถม จนละเลยเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ซึ่งส่งผลเสียต่อผลประกอบการ อันเป็นผลจากการมองข้ามเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นอาวุธสำคัญในการประกอบธุรกิจโรงแรมที่พัก ซึ่งการให้บริการบางอย่างมีต้นทุนที่ต่ำ แต่ให้ผลตอบแทนสูงอย่างเช่น การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรี สามารถช่วยสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าโดยที่ไม่ต้องลงทุนอะไร รวมไปถึงการดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ซึ่งใช้ต้นทุนที่ต่ำ แต่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กรได้มาก (สมิต สัชฌุกร, 2548: 14-51) ดังนั้น เป้าหมายสูงสุดของการบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องของการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อันจะนำมาซึ่งการดำเนินธุรกิจที่มีความราบรื่น ประสบความสำเร็จ และมีกิจการที่มั่นคง (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555: 41)

จังหวัดตรัง เป็นจังหวัดที่อยู่ทางภาคใต้ของประเทศไทย มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอื่น ๆ อย่างชัดเจน โดยเฉพาะความโดดเด่นทางด้านความสวยงามและความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรทางธรรมชาติ ความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและวิถีการดำเนินชีวิตที่ยังมีการเปลี่ยนแปลงไม่มากนัก อีกทั้งจังหวัดตรังยังได้รับการปรับปรุงดูแลในเรื่องภูมิศาสตร์ธรรมชาติและการพัฒนาส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมท้องถิ่น และการดูแลในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ตลอดจน การพัฒนาบุคลากรในการเป็นเจ้าบ้านที่ดี (สำนักงานจังหวัดตรัง, 2564) นอกจากนี้

จังหวัดตรังยังได้รับการส่งเสริมจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้เป็นหนึ่งในเมืองต้องห้ามพลาด (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีส่วนช่วยส่งเสริมให้จังหวัดตรังเป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญของนักท่องเที่ยว เห็นได้จากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่มีเพิ่มขึ้นทุกปี จากสถิติข้อมูลก่อนสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นักท่องเที่ยว ในปี พ.ศ. 2562 พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2556 เป็น 24.56 เปอร์เซ็นต์ ในส่วนของรายได้จากการท่องเที่ยว ในปี พ.ศ. 2561 มีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็น 48.47 เปอร์เซ็นต์เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2556 (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตรัง, 2564)

จะเห็นได้ว่าแนวโน้มทางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดตรังเป็นไปในทิศทางที่ดี สอดรับกับพฤติกรรมของผู้มาเยือนจังหวัดตรังที่มีความต้องการพักค้างคืนในจังหวัดตรังถึงร้อยละ 95.71 ของผู้มาเยือน อย่างไรก็ดี พบว่า การท่องเที่ยวของจังหวัดตรังยังมีจุดอ่อนในเรื่องของคุณภาพการบริการ กล่าวคือ การขยายตัวของธุรกิจที่พักแรมรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีจำนวนมากขึ้น ส่งผลให้มีการแข่งขันที่รุนแรง และเกิดการตัดราคา ประกอบกับบุคลากรโรงแรมส่วนใหญ่มาจากสายงานอื่นที่ไม่ใช่วิชาชีพทางการโรงแรม จึงทำให้พนักงานขาดประสบการณ์และทักษะในการให้บริการ (ดุสิตพร ฮกทา, 2560: 232-243) ส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ ซึ่งคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันของทุกธุรกิจ จากการศึกษาทบทวนพบว่า การส่งเสริมคุณภาพของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดตรัง ยังไม่มีการศึกษาอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการของธุรกิจโรงแรมที่พัก ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเลือกการศึกษาในประเด็นคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแรมของอำเภอเมืองตรัง ด้วยเล็งเห็นว่าธุรกิจที่พักแรมในพื้นที่อำเภอเมืองตรัง เปรียบเสมือนประตูรับแขกของจังหวัด หรือประตูสู่อันดามันตามคำขวัญของอำเภอเมืองตรัง ทั้งนี้การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการส่วนใหญ่จะกล่าวถึงองค์ประกอบ 5 มิติ ซึ่งอาจจะยังไม่ตอบโจทย์ในบางบริบทของธุรกิจโรงแรมได้อย่างชัดเจน งานวิจัยชิ้นนี้จึงศึกษาคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมที่ดัดแปลงมาจากโมเดลคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ (1985: 41-50) ซึ่งกำหนดไว้ 5 มิติ โดยผู้วิจัยทำการดัดแปลงให้เป็น 6 มิติเพื่อให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และยังทำการศึกษาความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และห้องพัก เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับบริบทของธุรกิจโรงแรมมากขึ้น โดยผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการโรงแรมที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง และปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่นักท่องเที่ยวยังไม่พึงพอใจให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจ อันจะนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดี และการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ สร้างโอกาสทางการแข่งขัน และเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการในการให้บริการนักท่องเที่ยวหลังจากที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คลี่คลายลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง จะสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว และยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ภาคการบริการการท่องเที่ยวของจังหวัดตรัง

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

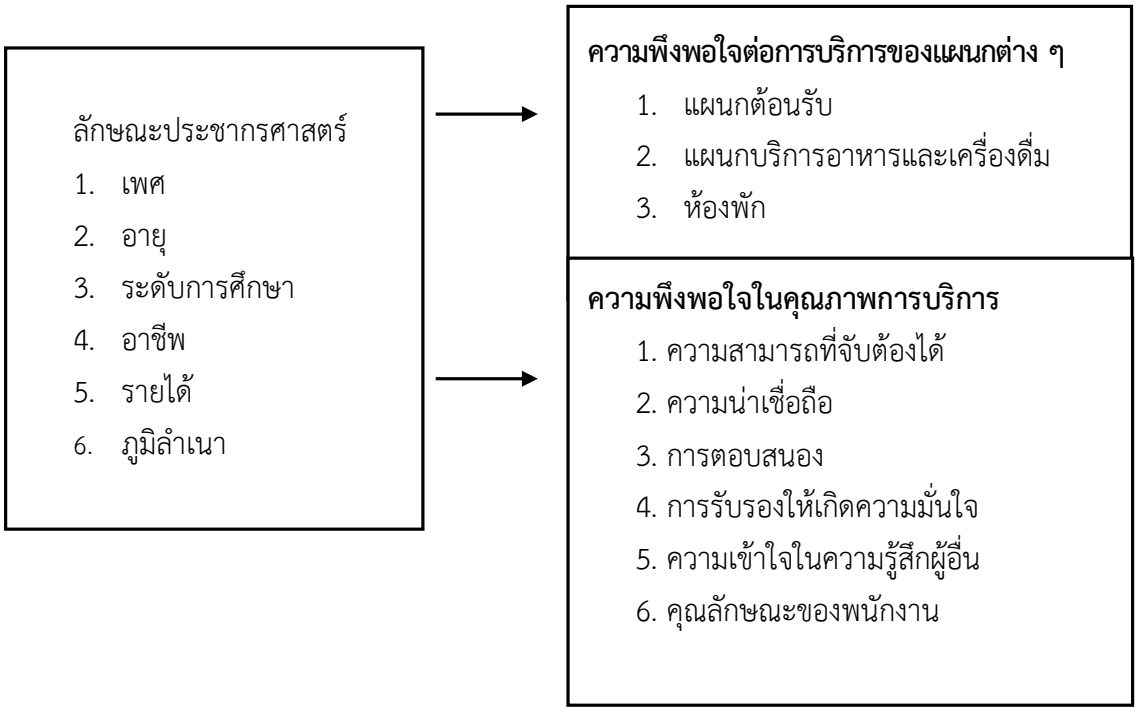
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแผนกต่าง ๆ ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และห้องพัก ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง ได้แก่ ด้านความสามารถที่จับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับรองให้เกิดความมั่นใจ ด้านความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น และด้านคุณลักษณะของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแผนกต่าง ๆ และคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม จำแนกออกเป็น 3 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และห้องพัก 2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการ จำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่จับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับรองให้เกิดความมั่นใจ ด้านความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น และด้านคุณลักษณะของพนักงาน ในธุรกิจที่พักแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการโรงแรมที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป และมีการพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น โดยวิธีการแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่เป้าหมายในการศึกษา คือ ธุรกิจที่พักแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยมีระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2564 – มิถุนายน 2565 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 1 ปี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออก เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ระยะเวลาการเข้าพัก วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ และลักษณะการเดินทาง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และห้องพัก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ได้แก่ ด้านความสามารถที่จับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับรองให้เกิดความมั่นใจ ด้านความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น และด้านคุณลักษณะของพนักงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มจากจัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจและเตรียมความพร้อมกับทีมเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันทั้งในเรื่องของข้อคำถาม กลุ่มตัวอย่าง และสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้มีกระจายพื้นที่ในการเก็บแบบสอบถามไปยังโรงแรมที่พักต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ซึ่งทีมเก็บข้อมูลจะต้องทำการกลั่นกรองในเบื้องต้นเพื่อให้ได้ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการอย่างแท้จริง โดยจะต้องเป็นนักท่องเที่ยวที่ได้เข้าพักในโรงแรมนั้นแล้วอย่างน้อย 1 คืน มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป และมิใช่คนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จากนั้นผู้วิจัยจึงจะทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งเป็นค่าสถิติพื้นฐาน เพื่อใช้บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) มีการใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยวิธีการทางสถิติการวิเคราะห์ค่าที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (F-test)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนกต่าง ๆ และคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 73.90) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี (คิดเป็นร้อยละ 38.70) รองลงมาคือช่วงอายุ 41–50 ปี ช่วงอายุ 20–30 ปี ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 31.90) รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 21.10) และต่ำกว่าปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 12.10) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน (คิดเป็นร้อยละ 43.70) รองลงมา คือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ/ข้าราชการบำนาญ (คิดเป็นร้อยละ 28.10) และอาชีพธุรกิจส่วนตัว (คิดเป็นร้อยละ 22.10) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 54.00) รองลงมาคือ 30,001-45,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 27.90) และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 11.60) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ (คิดเป็นร้อยละ 76.40) รองลงมาคือ ภาคกลาง (คิดเป็นร้อยละ 15.30) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (คิดเป็นร้อยละ 2.80) ตามลำดับ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเข้าพักจำนวน 1 คืน (คิดเป็นร้อยละ 82.40) รองลงมาคือพักจำนวน 2 คืน (คิดเป็นร้อยละ 15.30) และพักตั้งแต่ 3 คืนขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 2.30) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน (คิดเป็นร้อยละ 87.90) รองลงมาคือ ประชุม/สัมมนา (คิดเป็นร้อยละ 6.80) และติดต่อธุรกิจ (คิดเป็นร้อยละ 5.30) ตามลำดับ รูปแบบการเดินทางส่วนใหญ่ใช้รถส่วนตัว (คิดเป็นร้อยละ 78.90) รองลงมาคือรถเช่า (คิดเป็นร้อยละ 7.30) และกรุ๊ปทัวร์ (คิดเป็นร้อยละ 3.30) ตามลำดับ

ในส่วนของการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อทั้ง 3 แผนกของโรงแรม เรียงตามลำดับ ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.42) แผนกต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยเมื่อพิจารณารายข้อย่อยพบว่า มีความพึงพอใจต่อขนาดของห้องพักมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย

4.44) รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความสะอาดของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.43) คุณภาพอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ขั้นตอนการลงทะเบียนของแผนกต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย 4.39) บรรยากาศ/การตกแต่งห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานต้อนรับของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.37) การแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.35) และรสชาติของอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.35) ตามลำดับ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถที่จับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และด้านความน่าเชื่อถือ(ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านการรับรองให้เกิดความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และด้านความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.41) ตามลำดับ โดยหากพิจารณาเป็นรายข้อย่อย ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบรรยากาศ/การตกแต่งสถานที่มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.49) มากที่สุด รองลงมาคือ โรงแรมมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.48) ให้บริการตรงตามที่โฆษณาไว้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.47) การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความเป็นมิตรและความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.44) การแต่งกายและชุดยูนิฟอร์มของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความทันสมัยของสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความสะอาดถูกสุขลักษณะของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความมีกิริยามารยาทของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อการแก้ปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานมีความพยายามในการให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอดูแลลูกค้าได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีเจลแอลกอฮอร์ตามจุดต่าง ๆ ที่เสี่ยงต่อการสัมผัสร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.40) และพนักงานมีความใส่ใจในรายละเอียดส่วนบุคคลของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ ผลการศึกษาครั้งนี้

จากผลการศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแผนกต้อนรับ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และห้องพัก ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ 6 ด้าน ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมที่พักในอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง พบว่า นักท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นเรื่องการมีเจลแอลกอฮอร์ให้บริการอย่างทั่วถึงมากที่สุด รองลงมา คือ อยากให้พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้ อาหารไม่สด ควรมีถุงมือพลาสติกให้ใช้ตอนคีบหรือตักอาหาร และพนักงานควรสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา ไม่

ดึงลงมาไว้ใต้คาง กับข้าวรสชาติหวานมาก ห้องพักมีกลิ่นอับ เครื่องปรับอากาศเสียงดัง เครื่องปรับอากาศไม่ค่อยเย็น เครื่องทำน้ำอุ่นเสีย ควรมีหน้ากากอนามัยให้บริการด้วย ควรจัดโปรโมชั่นลดราคาห้องพักอย่างต่อเนื่อง น้ำในสระว่ายน้ำดูขุ่น ไม่ค่อยสะอาด ราคาห้องพักในอำเภอเมือง จังหวัดตรัง ค่อนข้างแพง พนักงานเสนอขายบริการอื่นๆ จนน่ารำคาญ ควรมีฉากกั้นในห้องอาหาร เพื่อลดความเสี่ยงติดเชื้อขณะถอดหน้ากากตอนรับประทานอาหารอาหารรสชาติจืดมาก พนักงานเก็บโต๊ะอาหารเสียงดังมาก กลอนประตูฝั่งระเบียงชำรุดทำให้ปิดประตูได้ไม่สนิท พนักงานเสิร์ฟอาหารควรใส่ถุงมือและเฟสชิลล์ด้วย และสัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่ค่อยดี ตามลำดับ

จากผลการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐานที่ 1 จากผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน และสมมติฐานที่ 2 จากผลการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อทั้ง 3 แผนกของโรงแรม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพัก แผนกต้อนรับ และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกับ ชลลดา มงคลวนิช และรัตนาภรณ์ ชาติวงศ์ (2560: 73-91) ที่ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ มีความคาดหวังและรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว ระดับสูงในทุก ๆ ด้าน และสอดคล้องกับ กฤชภัสสร์ วีวัยวุธภิญโญ (2562: 299-311) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อที่พักแรมในย่านนี้ในระดับดีมาก โดยพึงพอใจต่อการบริการมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องทำเลที่ตั้ง ความคุ้มค่าเงิน และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และสอดคล้องกับชลธินี อยู่คง (2555: 81-85) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดระนอง พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ โรงแรมมีจำนวนห้องพักที่เหมาะสม มีการออกแบบตกแต่งโรงแรมได้อย่างสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ตามลำดับ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในโรงแรมมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถที่จับต้องได้และด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะของพนักงาน ด้านการตอบสนอง ด้านการรับรองให้เกิดความมั่นใจ และด้านความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกับ ทรรศนีย์ ไกรสุวรรณ์ (2558: 82-91) ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าคนไทยที่มาใช้

บริการเกาะช้าง ใบลาน บีช รีสอร์ท จังหวัดตราด ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าคนไทยที่มาใช้บริการเกาะช้าง ใบลาน บีช รีสอร์ท จังหวัดตราด ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับปุณญาพร บุญธรรมา (2563: 59-65) ที่ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับ ทรรศนีย์ ไกรสุวรรณ์ (2558: 92-98) ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าคนไทยที่มาใช้บริการเกาะช้าง ใบลาน บีช รีสอร์ท จังหวัดตราด ซึ่งพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าคนไทยที่มาใช้บริการเกาะช้าง ใบลาน บีช รีสอร์ท จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน และลูกค้าที่มีอาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเกาะช้าง ใบลาน บีช รีสอร์ท จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกับ จตุพร กิจสนอง และนรารัตน์ เกื้อทอง (2563: 1608-1617) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการโรงแรม ลีฟวิ่งชิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ซึ่งพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา ประสบการณ์ในการเข้าพัก รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการเข้าพักที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการโรงแรม ลีฟวิ่งชิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมที่พักในอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง พบว่าประเด็นเรื่องการมีเจลแอลกอฮอร์ให้บริการอย่างทั่วถึงนักท่องเที่ยวมีการกล่าวถึงมากที่สุด เนื่องจากในช่วงเวลาที่มีการเก็บข้อมูลยังคงมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ค่อนข้างรุนแรง และโรงแรมเป็นสถานที่ที่มีการใช้ห้องพักร่วมกัน จึงทำให้นักท่องเที่ยวตระหนักถึงประเด็นการป้องกันการติดเชื้อมากที่สุด และถึงแม้ปัจจุบันจะมีความรุนแรงลดลงก็ยังมีผู้ติดเชื้ออย่างต่อเนื่อง และประเด็นถัดมา คือ พนักงานไม่ค่อยมีความยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสิตพร ฮกทา (2560: 232-243) ที่พบว่าบุคลากรโรงแรมในจังหวัดตรังส่วนใหญ่มาจากสายงานอื่นที่ไม่ใช่วิชาชีพทางการโรงแรม จึงทำให้พนักงานขาดประสบการณ์และทักษะในการให้บริการ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ผู้วิจัยค้นพบองค์ความรู้ใหม่ คือ คุณลักษณะของโรงแรมที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดี มีความรู้สึกในทางบวก มีความพึงพอใจ มีความภักดี และมีความยินดีที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ อันจะนำมาซึ่งการดำเนินงานที่ราบรื่น และมีกิจการที่มั่นคงได้นั้น มีปัจจัยแห่งความสำเร็จ จากคุณภาพการบริการใน 6 มิติด้วยกัน คือ 1) คุณภาพการบริการด้านความสามารถที่จับต้องได้ 2) คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ 3) คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง 4) คุณภาพการบริการด้านการรับรองให้เกิดความมั่นใจ 5) คุณภาพการบริการด้านความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น และ 6) คุณภาพการบริการด้านคุณลักษณะของพนักงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรม จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อห้องพักมากที่สุด รองลงมาคือ แผนกต้อนรับ และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้น ประเด็นเรื่องห้องพักซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ผู้ประกอบการโรงแรมที่พักควรรักษามาตรฐานการให้บริการในส่วนของการดูแลห้องพักอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความเป็นเลิศของโรงแรม และควรให้ความสำคัญกับแผนกต้อนรับ เช่น การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับให้มีความเป็นมืออาชีพ วางแผนเรื่องขั้นตอนการลงทะเบียนให้มีความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป และปรับปรุงในส่วนของการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มให้มากขึ้นทั้งในด้านของการต้อนรับของพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม รสชาติอาหาร คุณภาพอาหาร เป็นต้น

1.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรม จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถที่จับต้องได้และด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนด้านความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบโรงแรมควรรักษามาตรฐานเรื่องคุณภาพให้บริการเกี่ยวกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน สร้างบรรยากาศ/การตกแต่งสถานที่มีความสวยงามอยู่เสมอ ใส่ใจเรื่องการแต่งกายและออกแบบการชุดยูนิฟอร์มของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัยเข้ามาให้บริการ กำชับกับพนักงานเรื่องการให้บริการข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการควรใส่ใจในทุกรายละเอียดของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงความเป็นคนพิเศษของโรงแรม และปลูกฝังให้พนักงานมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้า และมีความเต็มใจที่ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้เป็นนิสัย รวมถึงการรับฟังปัญหาของลูกค้าอย่างตั้งใจ

1.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด จากผลการศึกษาที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นแบบปลายเปิดเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมที่พักในอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พักในอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ควรปฏิบัติตามมาตรการเพื่อป้องกันการติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และโรคติดต่ออื่น ๆ อย่างเคร่งครัด เนื่องจากเป็น

ประเด็นที่สังคมและผู้ใช้บริการให้ความสำคัญค่อนข้างมากในปัจจุบัน หากหละหลวม อาจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสถานประกอบการและกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่จะมาใช้บริการ และอาจส่งผลให้เกิดการบอกต่อในทางลบได้ ในทางตรงกันข้าม หากผู้ประกอบการให้ความสำคัญและกำชับผู้ให้บริการให้ปฏิบัติตามภายใต้หลักการให้บริการอย่างปลอดภัย ก็จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการได้ 2) ควรปลูกฝังหรือสร้างทัศนคติในการให้บริการที่ดีแก่พนักงาน เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีความยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะปฏิบัติงาน 3) หมั่นตรวจสอบแหล่งที่มาของวัตถุดิบ และคัดเลือกวัตถุดิบที่มีความสดใหม่ และมีคุณภาพมาประกอบอาหารเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยว เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดข้อร้องเรียนเรื่องสุขอนามัยและอาหารเป็นพิษ 4) ผู้ประกอบการควรจัดให้มีถุงมือพลาสติกสำหรับบริการลูกค้า เพื่อสวมใส่ขณะที่ต้องจับภาชนะ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกับผู้อื่น เช่น ทัพพีตักอาหาร ที่คีบอาหาร เป็นต้น 5) พนักงานควรสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาการปฏิบัติงาน และไม่ดึงลงมาไว้ใต้คาง และพนักงานเสิร์ฟอาหารควรใส่ถุงมือและเฟสชิลล์ด้วย เพื่อความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ และต่อตัวพนักงานเอง เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดโรค 6) ตรวจสอบดูแลเรื่องความสะอาดภายในห้องพัก และการระบายอากาศ เพื่อมิให้ห้องพักมีกลิ่นอับ รวมถึงพื้นที่สาธารณะส่วนกลาง เช่น สระว่ายน้ำ ล็อบบี้ เป็นต้น 7) ตรวจสอบสภาพการใช้งานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องพักให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่นเสียกลอนประตู หน้าต่าง และสัญญาณอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

1.4 ข้อเสนอแนะจากผลการทดสอบสมมติฐาน จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมที่พักที่ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อแผนกต่าง ๆ และคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรังแตกต่างกัน ดังนั้น ในการวางแผนจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และคำนึงถึงสภาพสังคมวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละภูมิภาค ซึ่งมีความคาดหวังและมีความต้องการเฉพาะกลุ่ม ซึ่งมีความแตกต่างกันไป เพื่อปรับการบริการให้สอดคล้องกับลักษณะความต้องการที่มีความเฉพาะเจาะจงกับนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม เพื่อสร้างเสน่ห์ในการให้บริการ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้สามารถได้รับข้อมูลที่มีรายละเอียด และมีข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ทำให้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุด และควรศึกษาเพิ่มเติมไปถึงการบริการอื่น ๆ ที่ลูกค้าต้องการเพิ่มเติมจาก โรงแรม เช่น สปา ฟิตเนส ห้องประชุม เป็นต้น เพื่อให้สามารถพัฒนาต่อยอดการให้บริการและเป็นช่องทางเพิ่มรายได้ให้แก่โรงแรมอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง (References)

กฤชภัสสร์ วีวัยวุธภิญโญ. (2562). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ”. สาระศาสตร์. (3): 299-311.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). “**12 เมืองต้องห้ามพลาด**”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.mots.go.th/. สืบค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2564.

จตุพร กิจสนอง และนรารัตน์ เกื้อทอง. (2563). “คุณภาพในการให้บริการโรงแรม ลีฟวิ่งชิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี”. **การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ (11)**. 17 กรกฎาคม 2563. 1608-1617. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

เจริญชัย เอกมาไพศาล. (2563). **การจัดการการบริการของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชลลดา มงคลวนิช และรัตนาภรณ์ ชาติวงศ์. (2560). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.

ชลธินี อยู่คง. (2555). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดระนอง. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ทรรศนีย์ ไกรสุวรรณ์. (2558). **การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าคนไทยที่มาใช้บริการเกาะช้าง ใบลาน บีช รีสอร์ท จังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดุสิตพร ฮกทา. (2560). **แผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน จังหวัดตรัง**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยพะเยา.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ปุณญาพร บุญธรรมา. (2563). **คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สมิต สัชฌุกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. (2549). **การบริหารท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตรัง. (2564). **สถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดตรัง**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://trang.mots.go.th/. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2564.

สำนักงานจังหวัดตรัง. (2564). **แผนพัฒนาจังหวัดตรังพ.ศ. 2561-2565 (ทบทวนปีพ.ศ. 2563)**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://ww2.trang.go.th/news_devpro. สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2564.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research”. **Journal of Marketing**. 49(4): 41–50.

Yamane, Taro. (1967). **Statistics, an Introductory**. (2nd Ed). New York: Harper and Row.