

การวิเคราะห์ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐาน
ที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน

An Analysis of Tourists' Service Use at the Certified Tourist Accommodation
in the Southern Andaman Coastal Region

อัศวิน แสงพิกุล¹ ชงศ์สุดา โตท่าโรง²
Aswin Sangpikul, Chongsuda Totharong

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) วิเคราะห์ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน โดยแบ่งออกเป็นประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบ และ 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน งานวิจัยนี้ศึกษาประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวจากข้อมูลการรีวิวของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน จำนวน 55 แห่ง จากแหล่งข้อมูล Trip Advisor โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนธันวาคม 2567 และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) และสถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) เพื่อนำเสนอข้อมูลในลักษณะของความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสบการณ์เชิงบวกสามารถจำแนกได้ 6 ประเด็นหลัก (เรียงลำดับค่าขึ้นขมจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านห้องพัก ด้านการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการต้อนรับ ส่วนหน้า ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ และด้านกิจกรรมหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ในขณะที่ประสบการณ์เชิงลบสามารถจำแนกได้ 6 ประเด็นหลักเช่นกัน (เรียงลำดับค่าต่ำสุดจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ ด้านห้องพัก พนักงาน การต้อนรับส่วนหน้า การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม แพนกแม่บ้าน และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) สำหรับปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมในอนาคต สามารถสรุปได้ 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัญหาด้านมาตรฐานของโรงแรม ปัญหาด้านพนักงานและการบริการ ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ปัญหาด้านกายภาพ และปัญหาด้านความสะอาด ทั้งนี้ ผู้บริหารโรงแรมอาจนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อการพัฒนาและการปรับปรุงการบริการของโรงแรมให้ได้มาตรฐานต่อไป

คำสำคัญ (keywords): ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว; โรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว; ภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน

Received: 2025-02-12 Revised: 2025-02-24 Accepted: 2025-02-26

¹ ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Graduate Program of Tourism Management, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: aswin.sal@dpu.ac.th

² หัวหน้าหลักสูตรการโรงแรมและธุรกิจอาหาร คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Head of Hotel and Culinary Business Program, Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: chongsuda.tog@dpu.ac.th

Abstract

This research article aimed: (1) to analyse tourists' experiences in using the services at the certified tourist accommodation in the Southern Andaman coastal region, categorizing them into positive and negative experiences, and (2) to examine the factors determining tourists from returning to these certified hotels. The study investigated tourists' experiences based on reviews from 55 certified hotels collected from Trip Advisor. Data were collected in December 2024. Content analysis and descriptive statistics were employed to present the data in terms of frequency and percentage.

The findings indicated that 1) positive experiences could be categorized into six key aspects (ranked from most to least mentioned): staff, room quality, food and beverage services, front desk, environment and ambiance, and activities or facilities. Similarly, negative experiences were classified into six main aspects (ranked from most to least criticized): room quality, staff, front desk service, food and beverage services, housekeeping, and facilities. 2) The study also identified five key factors influencing tourists' decisions not to revisit these hotels: hotel standards, staff and service, management, physical conditions, and cleanliness. The findings from this research may serve as valuable insights for hotel managers in enhancing service quality and improving hotel standards to better meet tourists' expectations.

Keywords: tourists' experiences; certified tourist accommodation hotels;

Andaman coastal region

บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในภาคเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เช่น ภูเก็ต พังงา และกระบี่ ทั้งนี้พื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญเชิงเศรษฐกิจค่อนข้างมาก เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและหมู่เกาะ ที่ได้รับความนิยมและมีชื่อเสียงระดับโลก ทำให้ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 12-13 ล้านคนต่อปี เดินทางไปเยือนในพื้นที่ภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน มากกว่าภูมิภาคอื่นๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2567) ทั้งนี้ หนึ่งในธุรกิจท่องเที่ยวที่สำคัญในการรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยวในพื้นที่ดังกล่าว คือ ธุรกิจที่พักแรม ซึ่งคุณภาพของธุรกิจที่พักแรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวโดยตรง โดยสามารถสร้างความพึงพอใจและการกลับมาเยือนซ้ำได้ โดยเฉพาะโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งถือได้ว่าเป็นโรงแรมที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวเนื่องจากโรงแรมเหล่านี้ได้ผ่านการรับรองในด้านคุณภาพของที่พักแรมที่ได้มาตรฐาน และได้รับเครื่องหมายรับรองคุณภาพ ทำให้นักท่องเที่ยวมั่นใจในการเลือกใช้บริการ อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวยังไม่ค่อยมีการศึกษาเท่าไรนัก เนื่องจากนักวิจัยส่วนใหญ่มักรับรู้เกี่ยวกับโรงแรมประเภททั่วไปมากกว่า และนิยมศึกษาโรงแรมในตลาดวงกว้าง

อย่างไรก็ตาม ด้วยความสำคัญของธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวซึ่งถือได้ว่าเป็นธุรกิจในอนาคตการท่องเที่ยวที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ ซึ่งผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการของโรงแรมด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นต่อไป โดยประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการของธุรกิจโรงแรมอาจอยู่ในลักษณะของความคิดเห็น (customer opinions) หรือการรีวิวของลูกค้า (customer reviews) ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ (Kotler et al., 2017; Sangpikul, 2022: 143-156) ทั้งนี้การศึกษาประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวจากแหล่งข้อมูลออนไลน์ต่างๆ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการโรงแรมสามารถเข้าใจถึงข้อดีและข้อเสียของการให้บริการของธุรกิจของตนเอง ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น (Memarzadeh & Chang, 2015: 76-98; Sangpikul, 2022: 143-156)

รวมถึง การวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยที่ศึกษาประสบการณ์จากการใช้บริการของนักท่องเที่ยวในธุรกิจที่พักยังมีไม่มากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวจากกรมการท่องเที่ยว อาจทำให้ผู้ประกอบการอาจขาดข้อมูลสะท้อนกลับจากนักท่องเที่ยว (feedback) ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการของโรงแรม และอาจทำให้เสียโอกาสในการพัฒนาและการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ดังนั้นหากมีการวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้อย่างเป็นระบบ จะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ศึกษาจำนวน 55 แห่ง (สมาคมโรงแรมไทย, 2567) ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในระหว่างการใช้บริการของโรงแรม อันจะเป็นประโยชน์ต่อภาคธุรกิจต่อไปในวงกว้าง ดังนั้นงานวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา โดยการศึกษาจะวิเคราะห์ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในระหว่างการใช้บริการของโรงแรมออกเป็นเชิงบวกและเชิงลบ รวมถึงจะวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและการไม่กลับมาใช้บริการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการนำไปปรับปรุงและบริหารจัดการโรงแรมเพื่อให้ตอบสนองกับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า (Lo et al., 2015: 155-179)

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อวิเคราะห์ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน โดยแบ่งออกเป็นประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้วิเคราะห์ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน โดยวิเคราะห์เนื้อหาจากการรีวิวของนักท่องเที่ยว (tourist reviews) ในเว็บไซต์ และจัดหมวดหมู่ประสบการณ์การให้บริการออกเป็นบริการ

ด้านต่างๆของโรงแรม ทั้งประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบ รวมถึงวิเคราะห์เนื้อหาหรือประเด็นสำคัญที่อาจทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมในอนาคต ซึ่งอาจมีนักท่องเที่ยวเข้ามารีวิวประสบการณ์ในการใช้บริการของโรงแรมในพื้นที่ โดยเฉลี่ยโรงแรมละประมาณ 5-10 ราย (Sangpikul, 2022: 143-156)

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวจากกรมการท่องเที่ยว โดยมีรายชื่ออยู่ในปีที่รับรอง คือ พ.ศ. 2565-2567 ซึ่งตั้งอยู่ในภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต (38 แห่ง) กระบี่ (14 แห่ง) และพังงา (3 แห่ง) รวมทั้งสิ้น 55 แห่ง (สมาคมโรงแรมไทย, 2567) โดยศึกษาโรงแรมทุกแห่งเนื่องจากมีจำนวนผู้ประกอบการไม่มากนัก

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยนี้ศึกษาโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดกระบี่ และจังหวัดพังงา

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ Trip Advisor ตั้งแต่วันที่ 15-30 ธันวาคม 2567

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกข้อมูล (record form) ที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ปิยะวิทย์ ทิพรส และอัศวิน แสงพิกุล, 2565: 75-87; Sangpikul, 2022: 143-156; Shobeiri, 2014: 885-900) ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ ส่วนแรกเป็นการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการของโรงแรม โดยจำแนกออกเป็นประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบตามประเด็นต่างๆ ส่วนที่สองเป็นการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน โดยสรุปจากประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่รีวิวไว้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทดลองใช้แบบบันทึกข้อมูลนี้ตามวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 2 ข้อ จากการรีวิวของนักท่องเที่ยวจำนวน 5 ราย พบว่าสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยค้นหารายชื่อโรงแรมจำนวน 55 แห่ง จากเว็บไซต์ Trip Advisor ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมประสบการณ์หรือการรีวิวของนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการของโรงแรมต่างๆทั่วโลก โดยนักท่องเที่ยวจำนวนมากมักแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้บริการของโรงแรมจากทั่วโลกไว้ในเว็บไซต์นี้ โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีเกณฑ์ดังนี้ 1) ศึกษาโรงแรมที่สืบค้นได้ใน Trip Advisor 2) เลือกรีวิวภาษาอังกฤษ และ 3) สืบค้นข้อมูลย้อนหลัง 1 ปีจากข้อมูลที่ปรากฏในเว็บไซต์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) เพื่อวิเคราะห์และจับประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบของนักท่องเที่ยวจากการใช้บริการของโรงแรม รวมถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและการไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรม และใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อนำเสนอผลการวิจัยในรูปของความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัย (Research Results)

ตารางที่ 1 และ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน โดยแบ่งออกเป็นประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบ ส่วนตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมในอนาคต

ตารางที่ 1 แสดงความถี่และร้อยละของประสบการณ์เชิงบวก (positive experiences) โดยแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ

ประเด็น	ความถี่และร้อยละ	ตัวอย่างประสบการณ์เชิงบวก
1. พนักงาน	148 (30%)	-Staff are very nice. -Staff are always friendly & very helpful. -The hotel staff were very friendly & accommodating throughout our stay. -The staff were all really friendly and helpful.
2. ห้องพัก	133 (27%)	-Rooms were clean & bright, with massive bed & bathroom. -Very spacious room, equipped with all you needs. -Rooms are beautiful and spacious.
3.การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	94 (19%)	-Superb breakfast with a variety of choices -Excellent breakfasts with great range of options -Buffet breakfast was served daily. There was a good range of options, including Western & Asian food. -High quality food for breakfast and dinner.
4. การต้อนรับส่วนหน้า	55 (11%)	-They allowed me to check in 2 hours early, which was great. -A lovely welcome from the front desk, fast and easy check in. -Front staff were very professional, friendly and helpful at all times.
5.สภาพแวดล้อม/บรรยากาศ	40 (8%)	-Location is great, convenient to the beach. -The garden was lovely with lots of trees. -The environment is absolutely beautiful, creating such a relaxing and peaceful atmosphere. -The ambiance of the resort is warm and clean.
6.กิจกรรม/สิ่งอำนวยความสะดวก	25 (5%)	-The resort provides good gym, perfect facilities. -Nice big swimming pool. -I had a massage at the Spa. Very nice and so professional. -Spa was great and very professional
รวม	495 (100%)	

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ประสบการณ์เชิงบวก โดยจำแนกออกเป็น 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านห้องพัก ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศ และด้านกิจกรรมหรือสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวกล่าวถึงประสบการณ์เชิงบวกในด้านพนักงานมากที่สุด ร้อยละ 30 รองลงมาคือ ด้านห้องพัก ร้อยละ 27 และด้านการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 19 ด้านการต้อนรับส่วนหน้า ร้อยละ 11 ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงแรม ร้อยละ 8 และด้านกิจกรรมนันทนาการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 5

ตารางที่ 2 แสดงความถี่และร้อยละของเสียงประสบการณ์เชิงลบ (negative experiences) โดยแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ

ประเด็น	ความถี่และร้อยละ	ตัวอย่างประสบการณ์เชิงลบ
1. ห้องพัก	87 (29%)	-The hotel needs a good clean and make over. We found large cockroaches when we entered our room” -The beds are hard as actual rocks. It’s shocking but I felt bruised from sleeping in the bed just the first night. -Sink faucet and shower handle are covered with heavy water stain, that you could not see the shine of the material underneath. -Furniture at the room was so old and smell really bad.
2. พนักงาน	81 (27%)	-Staff were too slow to provide any service, also their reception does not respond. We have to try 15-20 times before they responded. -Staff not prepared to help or assist with anything, not trained and do not speak English well. Staff are very confused as well, with very different information.
3.การต้อนรับส่วนหน้า	63 (21%)	-We had to line up for check out for more than 15 minutes since there were several people checking out at the same time. -Reception at this resort really need better training & guidance on treating hotel guests” -No one received or greeted us as we entered dragging in our own luggage. I had to shout hello a few times to get 2 smiling, the ladies came out of the back office.
4.การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	39 (14%)	-Room service was very poor. -The food in hotel restaurants is terrible and breakfast had nothing for vegan/vegetarians. -Food is below average -Breakfast buffet had very little variety of choice and always the same throughout the week we stay.
5. แม่บ้าน	18 (6%)	-Room cleaners come to our room late at 4 pm and make quick cleaning which is not clean.

ประเด็น	ความถี่และร้อยละ	ตัวอย่างประสบการณ์เชิงลบ
		-Housekeepers here cannot understand my English to ask for a litter extra service. -Housekeeping did clean only bed and bathroom, she did not clean the garbage at the terrace during my stay.
6.สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป	10 (3%)	-The pool area seems like they not well maintained at all and falling apart. -The pool was dirty, it was warm and murky. -Fitness is old and needs maintenance.
รวม	298 (100%)	

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ประสบการณ์เชิงลบ โดยแบ่งออกเป็น 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ ด้านห้องพัก พนักงาน การต้อนรับส่วนหน้า การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวกล่าวถึงประสบการณ์เชิงลบมากที่สุดในประเด็นห้องพัก ร้อยละ 29 รองลงมาคือ ด้านพนักงาน ร้อยละ 27 การต้อนรับส่วนหน้า ร้อยละ 21 และด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 14 ในขณะที่ประเด็นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้านมีการกล่าวถึงในระดับที่น้อยลงมาคือ ร้อยละ 6 และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม ร้อยละ 3

ตารางที่ 3 แสดงความถี่และร้อยละของปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมใน

อนาคต

ปัจจัย	ความถี่และร้อยละ	ตัวอย่างประเด็นที่ทำให้ไม่กลับมาใช้บริการในอนาคต
1.ปัญหาด้านมาตรฐานโรงแรม/คุณภาพของโรงแรม	30 (31%)	-The hotel was not up to standards. -Quality of the hotel is lower than customer expectations. - Poor hotel standard
2.ปัญหาด้านพนักงานและการบริการที่บกพร่อง	27 (29%)	-Staff were rude, unfriendly, unprofessional. - Services are much poorer than customer expectations. -Poor service quality. -Service mistakes
3. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ/การเอาใจใส่ลูกค้า	20 (22%)	-Poorly managed hotel/facility. -Lack of customer empathy/understanding -Ignorance of customer request
4.ปัญหาด้านกายภาพ/ขาดการบำรุงรักษา	11 (11%)	-Old hotels/ old style -Lack of room renovation/maintenance -Poor hotel environment
5.ปัญหาด้านความสะอาด	7 (7%)	-Poor hotel hygiene -Hotel cleanliness
รวม	95 (100%)	

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมในอนาคตโดยแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัญหาด้านมาตรฐานโรงแรม/คุณภาพของโรงแรม 2) ปัญหาด้านพนักงานและการบริการ 3) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ 4) ปัญหาด้านกายภาพ/ขาดการบำรุงรักษา 5) ปัญหาด้านความสะอาด/สุขอนามัย จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวกล่าวถึงประเด็นปัญหาด้านมาตรฐานโรงแรม/คุณภาพของโรงแรม มากที่สุด ร้อยละ 31 รองลงมาคือ ปัญหาด้านพนักงานและการบริการ ร้อยละ 29 และปัญหาด้านการบริหารจัดการ/การเอาใจใส่ลูกค้า ร้อยละ 22 ในขณะที่ประเด็นปัญหาด้านกายภาพ/ขาดการบำรุงรักษา ร้อยละ 11 และปัญหาด้านความสะอาด ร้อยละ 7 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

สำหรับการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 คือ วิเคราะห์ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน โดยแบ่งออกเป็นประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบ ผลการวิจัยจากตาราง 1 พบว่า ประสบการณ์เชิงบวกที่นักท่องเที่ยวกล่าวถึงมากที่สุด ได้แก่ ด้านพนักงานและด้านห้องพัก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ชงศ์สุดา โตท่าโรง และอัศวิน แสงพิกุล (2566: 1-15) และ Khoo-Lattimore and Yunus (2016: 78-93) เนื่องจากเมื่อนักท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับห้องพักในโรงแรม ส่วนใหญ่มักกล่าวชื่นชมพนักงานและห้องพักมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ เนื่องจากพนักงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการในธุรกิจโรงแรม โดยลูกค้าจะมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก รวมถึงการสอบถามข้อมูลหรือขอรับความช่วยเหลือต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่พักอยู่ในโรงแรม ดังนั้น นักท่องเที่ยวจึงอาจรับรู้และประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานมากที่สุด นอกจากนี้ ห้องพักรยังได้อีกปัจจัยที่ได้รับการกล่าวถึงในเชิงบวกอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งอาจเนื่องมาจากระยะเวลาการใช้บริการของลูกค้าในห้องพักรมีความยาวนานกว่าการใช้บริการด้านอื่นๆ ภายในโรงแรม หากห้องพักมีมาตรฐานและสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ก็มีแนวโน้มที่จะได้รับการชื่นชมในเชิงบวก ในขณะที่ผลการวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์เชิงลบพบว่า นักท่องเที่ยวกล่าวถึงด้านห้องพักและด้านพนักงานมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Memarzadeh and Chang (2015: 76-98) เนื่องจากเหตุผลอาจคล้ายคลึงกับประสบการณ์เชิงบวก กล่าวคือ เมื่อนักท่องเที่ยวมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานตลอดระยะเวลาการเข้าพัก หากพนักงานให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง อาจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจและนำไปสู่การให้รีวิวเชิงลบ เช่นเดียวกับกรณีของห้องพัก หากสภาพแวดล้อมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักไม่ได้มาตรฐานตามที่ลูกค้าคาดหวัง อาจส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นในเชิงลบเกี่ยวกับโรงแรม

สำหรับการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 คือ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน ผลการวิจัยในตารางที่ 3 ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมในอนาคต ได้แก่ ปัญหาด้านมาตรฐานและคุณภาพของโรงแรม รวมถึงปัญหาด้านพนักงานและการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sangpikul (2021: 429-448) เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังสูงต่อมาตรฐานการให้บริการในโรงแรม หากโรงแรมไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังดังกล่าวได้ เช่น ขาดความเป็นมืออาชีพของพนักงาน ห้องพักรไม่ได้มาตรฐาน หรือบริการอื่นๆ ไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งอาจนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการอีกในอนาคต นอกจากนี้ ลูกค้าบางส่วนอาจ

เลือกที่จะแชร์ประสบการณ์เชิงลบผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อสะท้อนปัญหาให้กับโรงแรมและสาธารณชนรับทราบ ซึ่งอาจมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมและการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวรายอื่น

องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัย (Research knowledge)

งานวิจัยนี้ช่วยให้ผู้บริหารของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน ทราบถึงสิ่งที่นักท่องเที่ยวกล่าวชื่นชมเกี่ยวกับโรงแรม (ประสบการณ์เชิงบวก) และประเด็นที่นักท่องเที่ยวกล่าวถึงข้อบกพร่องของการให้บริการของโรงแรม (ประสบการณ์เชิงลบ) ซึ่งเป็นประสบการณ์โดยตรงของนักท่องเที่ยวที่ทางผู้บริหารของโรงแรมควรให้ความสำคัญ รวมถึงงานวิจัยนี้ยังช่วยวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน ซึ่งสามารถสรุปได้ 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัญหาด้านมาตรฐานของโรงแรม ปัญหาด้านพนักงานและการบริการ ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ปัญหาด้านกายภาพ และปัญหาด้านความสะดวก องค์ความรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริหารโรงแรมเข้าใจถึงจุดเด่นและข้อบกพร่องของโรงแรมเพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงการบริการของโรงแรมต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestion)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ประสบการณ์เชิงบวกของนักท่องเที่ยว

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์เชิงบวก ข้อมูลดังกล่าวอาจสะท้อนถึงจุดแข็งของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน โดยปัจจัยสำคัญที่ได้รับการกล่าวถึงในเชิงบวก ได้แก่ ความเป็นมิตรของพนักงาน ความสวยงามของห้องพัก คุณภาพการให้บริการ และสภาพแวดล้อมของโรงแรม ดังนั้น ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการบอกต่อผ่านการสื่อสารแบบปากต่อปากและการแนะนำโรงแรมแก่ผู้อื่น นอกจากนี้ ผู้บริหารสามารถนำจุดแข็งดังกล่าวมาใช้ในการสร้างและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรมผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อาทิ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ของโรงแรม และแพลตฟอร์มรีวิวการท่องเที่ยว ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความน่าสนใจและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของโรงแรมในตลาดการท่องเที่ยว (ซังค์สุตา โตท่าโรง และอัศวิน แสงพิกุล, 2566: 1-15; Memarzadeh & Chang, 2015: 76-98)

1.2. ประสบการณ์เชิงลบของนักท่องเที่ยว

สำหรับผลการวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์เชิงลบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ห้องพัก พนักงาน และการให้บริการต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงแรม และอาจทำให้โรงแรมเสียเปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่น นอกจากนี้ ประเด็นดังกล่าวอาจสะท้อนถึงจุดอ่อนของโรงแรมหลายแห่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นเชิงลบของลูกค้าเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หากปัญหาที่พบเกี่ยวข้องกับพนักงานและการให้บริการ ควรดำเนินมาตรการเชิงรุก เช่น การจัดอบรมพนักงานเป็นประจำ การเพิ่มมาตรฐานด้านการบริการ และการฝึกอบรมด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้พนักงานสามารถ

รับมือกับสถานการณ์ที่อาจสร้างความไม่พึงพอใจแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Lo et al., 2015: 155-179; Sangpikul, 2021: 429-448)

1.3 ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการในอนาคต

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมในอนาคต พบว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมอย่างมาก เนื่องจากเป็นปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อและแตกต่างจากประเด็นความไม่พึงพอใจทั่วไป กล่าวคือ เมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจว่าจะไม่กลับมาใช้บริการโรงแรมเดิมอีก มักเป็นเพราะได้รับประสบการณ์ที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่คาดหวัง ซึ่งปัญหาเหล่านี้มักถูกเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ในวงกว้างและอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงแรม ดังนั้นผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการรีวิวเชิงลบที่แสดงถึงความตั้งใจของลูกค้าที่จะไม่กลับมาใช้บริการ โดยควรมีการตอบกลับความคิดเห็นของลูกค้าอย่างชัดเจน โปร่งใส และแสดงให้เห็นถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ ควรมีการดำเนินมาตรการแก้ไขข้อบกพร่องภายในโรงแรมอย่างเร่งด่วน เพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่นของลูกค้าและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมในระยะยาว (Memarzadeh & Chang, 2015: 76-98; Sangpikul, 2022: 143-156)

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผลการวิจัยในครั้งนี้ จะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่ฝั่งทะเลอันดามันโดยตรง ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ โดยผู้ประกอบการควรสร้างระบบการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าจากช่องทางออนไลน์ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่จากช่องทางออนไลน์ และการพัฒนามาตรฐานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ประกอบการในพื้นที่สามารถพัฒนาคุณภาพการบริการและสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการศึกษาโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่อื่นๆ เช่น กรุงเทพมหานคร หรือในภูมิภาคอื่นๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นภาพรวมการบริการของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว และอาจศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์เชิงลบกับปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการ รวมถึงการเปรียบเทียบความเชื่อมโยงระหว่างประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบในโรงแรมประเภทต่างๆ เพื่อขยายองค์ความรู้ในเรื่องประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการของโรงแรมประเภทต่างๆในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง (References)

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2567). TAT Intelligence Center. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.thaihotels.org/> สืบค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2568.
- ชงค์สุตา โตท่าโรง และอัศวิน แสงพิกุล. (2566). การพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรีสอร์ทที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม: แนวทางจากเสียงสะท้อนของลูกค้า. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*. 5(3): 1-15.
- ปิยะวิทย์ ทิพรส และอัศวิน แสงพิกุล. (2565). การวิเคราะห์งานวิจัยและคำวิจารณ์ของลูกค้าในธุรกิจเชิงสุขภาพประเภทเดย์สปา. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 5(3): 75-87.

- สมาคมโรงแรมไทย (2567). รายชื่อโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.thaihotels.org/> สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2567.
- Khoo-Lattimore, C., & Yunus, M. (2016). Can budget hotels provide quality service? An analysis of e-complaints on low-cost accommodation in Malaysia. **Journal of Travel & Tourism Research**. Special issue: 78-93.
- Kotler, P., Armstrong, G., Cunningham, P., & Jha, M. (2017). **Principles of marketing** (17th ed.). Pearson.
- Memarzadeh, F., & Chang, H.J. (2015). Online consumer complaints about Southeast Asian luxury hotels. **Journal of Hospitality Marketing & Management**. 24: 76-98.
- Lo, A., Wu, C., & Tsai, H. (2015). The impact of service quality on positive consumption emotion in resort and hotel spa experiences. **Journal of Hospitality Marketing & Management**. 24: 155-179.
- Sangpikul, A. (2021). Examining subjective and objective e-complaints and service quality in Bangkok hotels. **Hospitality and Tourism Management**. 27(2): 429-448.
- Sangpikul, A. (2022). Understanding resort service quality through customer complaints. **Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research**. 33(1): 143-156.
- Shobeiri, S. (2014). Improving customer website involvement through experiential marketing. **Service Industries Journal**. 34(11): 885-900.

