



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งใน จังหวัดเพชรบุรี
Expectations and Satisfaction of Service Quality
Case Study: A Hotel in Petchaburi

ณัฐนันท์ ศรีศรีศาสตร์ และ ผศ.ดร.บุญเลิศ วงศ์เจริญแสงสิริ

สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานวิจัยเพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการกรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งใน จังหวัดเพชรบุรีเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาในอนาคตต่อไป ระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษางานวิจัยในเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้ที่มารับบริการที่โรงแรม เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน จากผลการศึกษพบว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอย่างมากสำหรับวิวและบรรยากาศภายในที่พัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิวติดทะเลของที่พักและบรรยากาศธรรมชาติต่างๆ ที่เป็นชายหาดของพื้นที่ภายในโรงแรม ราคาที่พักแถมเอียงไปทางไม่ค่อยพอใจ โดยเป็นผลมาจากคุณภาพการบริการของพนักงานที่กลุ่มเป้าหมายบางรายประสบ กับปัญหาของห้องพักที่ไม่มีความปลอดภัยจากตัวลื่นของห้องพักที่ดูสภาพเก่าและลื่นได้ค่อนข้างยากทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัยในทรัพย์สินไม่มี ด้านชื่อเสียงของที่พักพบว่าเป็นที่รู้จักในระดับหนึ่งของคนในพื้นที่แต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ทำให้มีข้อมูลต่างๆ บนออนไลน์ค่อนข้างน้อย การบริการของพนักงานพบว่ามีทั้งประสบการณ์ที่ดีและไม่ดี แต่ส่วนใหญ่ให้การบริการพื้นฐานได้ครบแต่ขาดการกระตือรือร้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานมีพร้อม แต่ขาดในส่วนของ ชา กาแฟสำหรับชงภายในห้อง และบริการอาหารเช้า จากผลการศึกษาพบว่าข้อเสนอแนะสำคัญแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) การแก้ไขปัญหาจากประเด็นด้านความพึงพอใจประกอบไปด้วยการอบรมการบริการของพนักงานให้มีความกระตือรือร้นและมีใจในการบริการมากขึ้น การปรับปรุงส่วนของห้องพักด้านความปลอดภัยให้เร็วที่สุด 2) การพัฒนาพื้นที่ภายในโรงแรม จากส่วนกลางของโรงแรมที่เป็นพื้นที่ว่างควรมานำมาใช้ในการสร้างประโยชน์ในการหากำไรหรือดึงดูดลูกค้าได้แก่การสร้างกิจกรรมพื้นที่ดนตรีสด การจัดพื้นที่สำหรับบูปเฟ่ต์ เป็นต้น โดยการมุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งกับผู้ที่เข้าพักภายในโรงแรมอยู่แล้วหรือสำหรับดึงดูดผู้อื่นมาใช้บริการกิจกรรมภายในโรงแรม

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ

Abstract

The objective of this research was to study the expectation and satisfaction of the service quality Case Study : A hotel in Petchaburi for further improvement and development



in the future. The research methodology in this study was a qualitative research study by interviewing people who received services. It was a sample of 15 people. From the results of the study, it was found that there were important recommendations divided into 2 parts: 1) Solving problems from satisfaction issues consists of training service staff to be more enthusiastic and service-minded, And updating the security room section as soon as possible. 2) The common areas of space within the hotel from the center of the hotel, the empty space should be used to generate profit or attract customers, such as creating a live music area. setting up a space for a buffet, etc. By focusing on the development of the area, it can be applied both to those who are already staying in the hotel or for attracting others to participate the activities within the hotel. The service of the hotel near the sea and good equip bed room is satisfaction .The important suggestion deal with the public information in the media , the response of the receptionist in some case and the free breakfast in the morning.

Keywords: expectations, satisfaction, quality of service

บทนำ

คุณภาพการบริการเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักของความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นโครงสร้างหลายมิติที่มีมิติแตกต่างกัน และความสำเร็จของภาคส่วนนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการที่ดีกว่าซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าพึงพอใจ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ที่เริ่มให้ความสำคัญกับความคุ้มค่า จากตัวอย่างของการเข้ามาของ Airbnb ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกของที่พักมากขึ้น รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีการจองห้องพัก ที่ทำให้สามารถเปรียบเทียบราคาระหว่างที่พักได้ จึงทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกที่พักในราคาที่สอดคล้องกับงบประมาณ รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกิดจากการรีวิวหลังการใช้ ที่บ่งบอกถึงคุณภาพในการบริการ ที่นักท่องเที่ยวสามารถที่จะเปรียบเทียบ รวมทั้งจัดลำดับได้ (ปริญา เท็ดนง, 2563) ฉะนั้น เจ้าของธุรกิจต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มคุณภาพ เพื่อยกระดับศักยภาพทางการแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่น ๆ ให้สามารถอยู่รอดต่อไปได้ เมื่อกล่าวถึงการให้บริการของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นด้าน สถานที่พัก ร้านอาหาร การดูแลเอาใจใส่ ความปลอดภัยในขณะที่เข้าใช้บริการของโรงแรม รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การพูดจากับลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้ได้รับการตอบรับที่ดีต่อลูกค้าและตัวโรงแรม

ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงจากสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวที่ยังคงเหลืออยู่มีโอกาสในการเลือกใช้บริการโรงแรมและที่พักที่ปัจจุบันมีความหลากหลายมากขึ้นจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้มีรายได้น้อยลงหรือเท่าทุนในบางเดือน สาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้ทำงานวิจัยต้องการจะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ



ให้บริการของโรงแรม ซึ่งถือได้ว่าจะทำให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จะทำให้สามารถหาทางแก้ปัญหาและรักษาฐานลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ให้กิจการมีกำไรโตขึ้น อันเนื่องมาจากข้อมูลในประเด็นด้านคุณภาพการบริการ จะทำให้ธุรกิจปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงแรม

ขอบเขตของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานภายในของโรงแรม
2. เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการภายในโรงแรม
3. ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้บริการภายในโรงแรม

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษางานวิจัยในเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มาใช้บริการที่โรงแรมจำนวน 15 ตัวอย่าง โดยจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสรุปผลโดยการบรรยายเป็นความเรียงที่เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ต้องศึกษาในเชิงคุณภาพ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่โรงแรม เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2563

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview) โดยเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้กับผู้ที่มาใช้บริการบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้าแบบปลายเปิด โดยจะเป็นการสัมภาษณ์ถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรม รวมถึงข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ให้สัมภาษณ์ในลักษณะต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ โดยจะแบ่งข้อมูลในการสัมภาษณ์ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังในการเข้าพักที่โรงแรม



ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคำแนะนำและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการบริการ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

เก็บรวบรวมโดยใช้เครื่องมือคือ การสัมภาษณ์แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) สำหรับการตอบคำถามเป็นการตอบคำถามปลายเปิด (Open-End) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน ซึ่งเป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่โรงแรม ช่วงเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2563 โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) ติดต่อกับโรงแรมเพื่อขออนุญาตในการเข้าไปสัมภาษณ์ลูกค้าที่มารับการบริการ
- 2) เข้าไปสัมภาษณ์ลูกค้าที่มารับการบริการโดยใช้เวลาต่อคนไม่เกิน 60 นาที โดยใช้วิธีการจดบันทึก และใช้เครื่องบันทึกเสียง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ถอดความสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งหลังจากผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ได้มีการมอบของที่ระลึกให้กับผู้ถูกสัมภาษณ์

- 3) สรุปผลการศึกษาจากข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

- 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลเป็นหมวดหมู่และทำการวิเคราะห์โดยการถอดข้อความจากเทปบันทึกเสียงและสรุปผลซึ่งจะเป็นข้อมูลในการจัดการกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการบรรยายเป็นเรียงความตามข้อมูลที่ได้มีการบันทึกมาจากการที่สัมภาษณ์ลูกค้าที่มารับการให้บริการในโรงแรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

5. การตรวจสอบข้อมูล

การจัดทำข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มาใช้บริการของโรงแรม โดยกระทำโดยแยกตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ด้วยการนำข้อมูลจากภาคสนามที่ได้ทำการเก็บรวบรวมมาจากการสัมภาษณ์ ผู้ที่มาใช้บริการของโรงแรมมาตรวจสอบความถูกต้องให้สมบูรณ์ ซึ่งได้มีการจดบันทึก และการบันทึกเสียง ซึ่งการตรวจสอบจะต้องมีข้อมูลครบถ้วน และสรุปสาระสำคัญตามประเด็นของงานวิจัย โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) ด้วยการเก็บข้อมูลจากการผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้ง 15 ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ได้แก่ ช่วงเวลาเช้า (7.00 – 9.00 น.) ช่วงเวลากลางวัน (11.00-13.00 น.) และช่วงเวลาเย็น (17.00-19.00 น.) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้ศึกษาวิจัย (Investigator triangulation) ด้วยการให้ผู้สัมภาษณ์ทั้งสิ้นจำนวน 3 คนเพื่อตรวจสอบสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์



ผลการวิจัย

ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี งานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มาใช้บริการโรงแรม โดยจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสรุปผลโดยการบรรยายตามหมวดหมู่ชุดคำถามสัมภาษณ์โดยในงานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 15 คน

ภาพรวมจากการประเด็นการศึกษาความคาดหวังในการเข้าพักที่โรงแรมการศึกษาดังกล่าวมีการแบ่งหมวดหมู่ออกเป็น 5 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)

จากผลการศึกษาการแสดงออกถึงความเป็นรูปธรรมของการบริการมาจากความคาดหวังในความสะอาดของห้องพักที่ต้องมีการสร้างมาตรฐานในการดูแลรักษาและนำเสนอให้มีความน่าอยู่ ทั้งส่วนของเตียงนอนและห้องน้ำที่มีการใช้งานเป็นหลัก และในส่วนของความสวยงามที่มุ่งเน้นไปที่การออกแบบ หรือการสร้างจุดแลนด์มาร์คที่เป็นจุดขายสำคัญและวิวัฒนาการของโรงแรมเพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับสถานที่พักได้ดี และสุดท้ายการเดินทางจากที่พักไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ความสะดวกหรือการสนับสนุนต่างๆ ให้มีความเหมาะสม

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

ความเชื่อถือไว้วางใจของตัวโรงแรมเกิดจากความคาดหวังในความปลอดภัยทั้งระบบดำเนินการโดยรวม อุปกรณ์การใช้งาน ภาพรวมของการจัดระเบียบตั้งแต่ที่รักษาความปลอดภัย การสร้างขอบเขตการดูแลพื้นที่ทั้งห้องพักและสภาพโดยรอบระหว่างการเดินทางอยู่เพื่อให้ความรู้สึกวางใจได้ในการทรัพย์สินและชีวิตระหว่างการเข้าพักเป็นที่สะดวกสบายและมั่นใจได้ตลอดเวลา

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)

การตอบสนองต่อลูกค้าถูกประเมินจากความคาดหวังในการให้บริการ โดยองค์ประกอบสำคัญคือเรื่องของความรวดเร็ว ความเป็นมืออาชีพ ความรู้ความเข้าใจในบริการ และองค์ประกอบต่างๆ ภายในที่พัก การให้ความสำคัญและเอาใจใส่แก่ลูกค้า การให้ความเคารพ การแสดงออกถึงมารยาทต่างๆ ที่ส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการมีการคาดหวังในการตอบสนองในรูปแบบต่างๆ ที่ได้รับจากพนักงาน

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance)

ความเชื่อมั่นสำหรับการเลือกที่พักและการพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ที่คาดหวังจากการศึกษาค้นคว้าพบว่าชื่อเสียงของโรงแรมเป็นสิ่งสำคัญโดยประเมินจากการเป็นที่รู้จักในช่องทางต่างๆ เช่น ความรู้ความสามารถของพนักงาน ความรู้จักสถานที่ท่องเที่ยวแหล่งอาหารอร่อยของคนในท้องถิ่นที่มีชื่อเสียง ที่ช่วยให้มั่นใจได้ว่าความคาดหวังที่ตั้งเอาไว้จะมีโอกาสเป็นจริงได้มากยิ่งขึ้น



5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy)

การเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการมีการสะท้อนจากการให้บริการผู้มาเข้ารับบริการโดยไม่แบ่งแยกตามฐานะ เพศ หรือ ความรู้สึก โดยการให้บริการมีมาตรฐานที่เท่าเทียมกันทุกคนและทุกครั้งที่มีโอกาสได้ให้บริการ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการระหว่างอยู่ในที่พักได้ตามที่คาดหวังเอาไว้

ภาพรวมจากการประเด็นการศึกษาความพึงพอใจในการเข้าพักที่โรงแรม

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอย่างมากสำหรับวิวและบรรยากาศภายในที่พัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิวทิวทัศน์ของที่พักและบรรยากาศธรรมชาติต่างๆ ที่เป็นชายหาดของพื้นที่ภายในโรงแรม ราคาที่พักเอนเอียงไปทางไม่ค่อยพอใจ โดยเป็นผลมาจากคุณภาพบริการของพนักงานที่กลุ่มเป้าหมายบางรายประสบ กับปัญหาของห้องพักที่ไม่มีความปลอดภัยจากตัวล็อคของห้องพักที่ดูสภาพเก่าและล็อคได้ค่อนข้างยากทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัยในทรัพย์สินไม่มี ด้านชื่อเสียงของที่พักพบว่าเป็นที่รู้จักในระดับหนึ่งของคนในพื้นที่แต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ทำให้มีข้อมูลต่างๆ บนออนไลน์ค่อนข้างน้อย การบริการของพนักงานพบว่ามีทั้งประสบการณ์ที่ดีและไม่ดี แต่ส่วนใหญ่ให้การบริการพื้นฐานได้ครบแต่ขาดการกระตือรือร้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานมีพร้อม แต่ขาดในส่วนของ ชา กาแฟ สำหรับชงภายในห้อง และบริการอาหารเช้า

อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัยผู้วิจัยได้ใช้วัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์ในการอภิปรายผลดังต่อไปนี้ จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาในอนาคตต่อไปในผลการศึกษา โดยจากผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการที่เด่นชัดคือเรื่องของความสวยงาม ที่คาดหวังเรื่องวิวทิวทัศน์ที่สวยงาม และเป็นไปดังที่คาดหวังเอาไว้และเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีองค์ประกอบพื้นฐานที่พร้อมใช้งานได้จริง ประเด็นดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของลลิตา ยूरยาตร์ (2555) ที่พบว่าสภาพบรรยากาศที่แวดล้อมไปด้วยธรรมชาติมีส่วนในการสร้าง ในการเข้าใช้บริการที่พักร ในขณะประเด็นด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ได้รับการคาดหวังมากที่สุดโดยเฉพาะในเรื่องของการดูแลทรัพย์สินและความปลอดภัยในชีวิต ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิณี อยู่คง (2555) ที่มีการประเมินองค์ประกอบที่คาดหวังมากที่สุดในการเข้าพักเป็นเรื่องของความปลอดภัยระหว่างการเข้าพัก เรื่องการบริการผู้วิจัยพบว่าประเด็นด้านมาตรฐานและคุณภาพที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญแก่ลูกค้า คือองค์ประกอบที่สะท้อนถึงการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการได้เป็นอย่างดี ประเด็นดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญรัตน์ บุญต่อ (2562) ที่คุณภาพของการบริการสามารถสร้างความแตกต่างในการรับรู้ถึงความพึงพอใจ และความน่าเชื่อถือของที่พักได้เป็นสำคัญ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการบริการทั้ง 5 องค์ประกอบงานวิจัยยังมีความสอดคล้องกับหลักการ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990)



โดยสามารถสร้างความพึงพอใจได้ทั้งการนำเสนอโรงแรมแบบเป็นรูปธรรมผ่านความสะอาด ความสวยงามของโรงแรม และการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงโรงแรม ในขณะที่ปัญหาหลักคือเรื่องของความปลอดภัยที่ต้องมีการปรับปรุงในระดับหนึ่งเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดการบอกต่อได้ ในส่วนของราคา การส่งเสริมการขาย และสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับแนวทางการเข้าใจในผู้ใช้บริการ และสุดท้ายคือการใช้บริการส่งเสริมการตอบสนองแก่ลูกค้าให้ประทับใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้พบว่าการสร้างมาตรฐานเรื่องความปลอดภัยโดยอาศัยการพัฒนาคุณภาพของห้องพักและองค์ประกอบภายในต่างๆ เช่น กล้องวงจรปิด การดูแลทรัพย์สินของผู้เข้าพักเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะช่วยสร้างความมั่นใจในการเข้าพักหรือบอกต่อที่พักไปยังผู้อื่น ดังนั้นผู้ประกอบการโรงแรมควรให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว และตามด้วยการสร้างมาตรฐานที่ดีด้านการบริการและการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบอื่นๆ ของโรงแรมต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งถัดไป จากงานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ผลตอบรับมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการวิจัยในเชิงปริมาณเพื่อดูภาพรวมของความพึงพอใจจากลูกค้าจำนวนมากในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงแรมในโอกาสต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ปรวีร์ คีรี. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคา

ประหยัดในเขต สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

กัลยา สร้างสิงห์. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ

ผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. คณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี
ศูนย์การศึกษาเมืองพัทยา

กมลวรรณ บวรรุ่งสิริกุล. (2560). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดใน

ย่านนานา กรุงเทพมหานคร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้

บริการโรงแรม ขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยนเรศวร.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต. (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นรินทิพย์ ศรีชัย. (2561). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.