แนวทางในการพัฒนาศักยภาพโรงแรมขนาดเล็กสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

The Potential Development of Small Hotel for Religious Tourism Destinations in Nadoon District, Mahasarakham Province

เยาวภา นียากร ณัฐนิตย์รดี สวัสดิชีวิน และสุวิชชา ศรีถาน

คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Received: December 17, 2018; Revised: February 26, 2019; Accepted: March 1, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม 2) ศึกษาศักยภาพโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวเชิงศาสนาที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวมีเหตุผลที่เลือกเข้าพักโรงแรมเพราะเดินทางสะดวก ระยะเวลาในการเข้าพัก 1 คืน โดยนิยมห้องพักประเภทห้องมาตรฐาน เข้าพักในช่วงเดือน ม.ค. – มี.ค. โดยมีราคา 501 – 1,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่จองห้องพักทางโทรศัพท์ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเลือกที่พัก คือ เพื่อน/ญาติพี่น้อง มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักเพื่อตั้งใจมาเที่ยวชมพระบรมธาตุนาดูน โดยไม่แน่ใจว่าจะกลับมาพักที่โรงแรมอีกหรือไม่ และส่วนใหญ่จะแนะนำโรงแรมให้เพื่อนคนรู้จักมาพัก

2. ระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพโรงแรมขนาดเล็กสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงศาสนาในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักท่องเที่ยว มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพโรงแรมขนาดเล็ก อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ 3) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ และ 4) ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพ โรงแรมขนาดเล็ก นักท่องเที่ยวเชิงศาสนา พฤติกรรมนักท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The purposes of the research were to 1) study the behavior of the religious tourists in using the services of the small size hotels in Na Dun District, Maha Sarakham Province and 2) investigate the potentials of the small size hotels in Na Dun District, Maha Sarakham Province. The samples were 400 religious tourists traveling in Na Dun District. The statistics used in the study were percentage, mean, and standard deviation.

The research findings were as follows.

1. The tourists gave reasons to choose the hotels because the travelling was comfortable. The duration of staying in the hotels was one night. The tourists preferred to stay in the standard rooms from January to March with the prices of 501-1,000 baht. Most of them made reservation by phone. Friends/relatives were parts of decision making in choosing the hotels to stay. The tourists had the objective to stay in the hotels because they intended to visit Phra That Na Dun. However, they were not sure whether they would come back to stay at the hotels or not. Most of them would recommend the hotels to their friends/someone they knew to stay at the hotels.

2. The level of the tourists' opinions towards the potential of the small size hotels for the religious tourists in Na Dun District, Maha Sarakham Province in the overall was at a high level. When each aspect was considered, the findings showed that the tourists had the level of the opinions towards the potential of the small size hotels at a high level in 4 aspects, namely, 1) reliability in services, 2) the response to the needs of the service recipients, 3) building the confidence in services, and 4) the empathy on the service recipients and at a moderate level in one aspect, namely, materialization of services.

Keywords: Potential Development, Small Size Hotels, Religious Tourists, Tourist Behavior, Service Quality.

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นแหล่งรายได้หลักที่สำคัญของประเทศไทย ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ หากพิจารณาจากสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มสถิติการท่องเที่ยวที่ดี รายรับจากการท่องเที่ยวของไทยจัดอยู่ในอันดับ 1 ของภูมิภาคอาเซียน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2556) การท่องเที่ยวมีมากมายหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นต้น การท่องเที่ยวเชิงศาสนาก็เป็นการท่องเที่ยวอีกประเภทหนึ่งที่สำคัญ เพราะเป็นศูนย์รวมจิตใจของพุทธศาสนิกชนในสังคม ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาในพระพุทธศาสนา ทำให้แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนาได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาเที่ยวชมเป็นจำนวนมาก สามารถสร้างรายได้ให้กับแหล่งท่องเที่ยว ชุมชน และประเทศ และยังเป็นการช่วยเผยแพร่พระพุทธศาสนาทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้เพราะการที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาชมสถาปัตยกรรม และความงดงามต่าง ๆ ของพุทธศิลป์ภายในแหล่งท่องเที่ยว จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้สิ่งต่างๆในพุทธศาสนามากขึ้น

การท่องเที่ยวเชิงศาสนาคือการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับศาสนา รวมไปถึงการท่องเที่ยวในเทศกาลประเพณีที่มีกิจกรรมทางศาสนาซึ่งการท่องเที่ยวเชิงศาสนานั้น นักท่องเที่ยวต้องมองถึงองค์ประกอบหลายอย่างในการเดินทาง ไปยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนานั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกด้านการเดินทาง ร้านอาหารเครื่องดื่มต่าง ๆ รวมถึงที่พัก ที่มีหลากหลายประเภทให้นักท่องเที่ยวได้เลือก และด้วยเหตุนี้ทำให้ธุรกิจการผลิตสินค้า และการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องขยายตัว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งได้แก่ ธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม การผลิตและค้าขายของที่ระลึก บริการรถเช่า สถานที่จอดรถ เป็นต้น ธุรกิจต่าง ๆ ดังกล่าวยังคงได้รับความนิยม และมีการแข่งขันสูง ซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงานและยังเป็นกลไกที่สำคัญ ในการกระจายรายได้และความเจริญสู่ภูมิภาคอีกด้วย ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับธุรกิจการ

ท่องเที่ยว หากกล่าวถึงธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ มุ่งให้บริการห้องพักเป็นหลัก ซึ่งมีทั้งรูปแบบการบริการที่ค่อนข้างอำนวยความสะดวกแบบจำกัด แบบประหยัด กระทั่งถึงรูปแบบหรูหรา ทันสมัยอย่างพร้อมเพียง แต่ละปีโรงแรมทุกระดับจะมีการแข่งขันกันปรับแต่งสถานที่ให้มีความสดชื่นดูใหม่เสมอ โรงแรมขนาดเล็กเป็นอีกประเภทหนึ่งที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากเหตุผลทางด้านราคา สภาพแวดล้อม ความสะดวกสบายในการพักอาศัย แหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนา ที่ตั้งอยู่ในอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม เป็นอีกหนึ่งแหล่งท่องเที่ยว ที่มีผู้ประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กอยู่หลายแห่ง ผู้วิจัยจึงศึกษาศักยภาพโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาศักยภาพโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวเชิงศาสนาที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

ตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณร้อยละ กรณีไม่ทราบประชากร โดยใช้สูตรของ Cochran W.G. (1977) ได้ตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง ในการสำรวจเพื่อป้องกันแบบสอบถามที่จะเกิดความผิดพลาด ผู้วิจัยจึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 4% เท่ากับ 15 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยงเชิงศาสนา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพโรงแรมขนาดเล็กสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงศาสนาในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาศักยภาพโรงแรมขนาดเล็กสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงศาสนา ในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการพัฒนาศักยภาพโรงแรมขนาดเล็กสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงศาสนาในพื้นที่ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่สร้างไปเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านงานบริการโรงแรม จำนวน 3 คน พิจารณาความสมบูรณ์ถูกต้อง และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองใช้ กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง และนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์

อัลฟาของครอนบารค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .813 ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้ตามหลักสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อแนะนำตัวพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง พร้อมทั้งรอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยงเชิงศาสนา และพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์โดยการ หาร้อยละ

2. ประเมินระดับศักยภาพโรงแรมขนาดเล็กสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงศาสนาในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้การอ่านพิจารณาข้อเสนอแนะพร้อมทั้งจับกลุ่มของข้อมูลเข้าด้วยกัน

สรุปผลการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักเพราะเดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 25.25 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 54.25 นิยมเลือกเข้าห้องพักประเภทห้องมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 71.75 ซึ่งส่วนใหญ่นิยมเข้าพักในช่วงเดือน ม.ค. – มี.ค. คิดเป็นร้อยละ 43.75 โดยเลือกห้องพักที่มีราคา 501 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนใหญ่จองห้องพักทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 37.25 ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเลือกที่พัก คือ เพื่อน ญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักเพื่อตั้งใจมาเที่ยวชมพระบรมธาตุนาดูน คิดเป็นร้อยละ 69.25 โดยไม่แน่ใจว่าจะกลับมาพักที่โรงแรมอีกหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 45.75 และส่วนใหญ่จะแนะนำโรงแรมให้เพื่อน คนรู้จักมาพัก คิดเป็นร้อยละ 70.75

2. นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพโรงแรมขนาดเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ($\bar{x}$ = 3.95) 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x}$ = 3.66) 3) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ($\bar{x}$ = 3.55) และ 4) ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ($\bar{x}$ = 3.47) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x}$ = 3.35)

อภิปรายผลการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกเข้าพักเพราะเดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 25.25 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 54.25 นิยมเลือกเข้าห้องพักประเภทห้องมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 71.75 ซึ่งส่วนใหญ่นิยมเข้าพักในช่วงเดือน ม.ค. – มี.ค. คิดเป็นร้อยละ 43.75 โดยเลือกห้องพักที่มีราคา 501 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.00 ซึ่งส่วนใหญ่จองห้องพักทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 37.25 ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเลือกที่พัก คือ เพื่อน ญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 37.50 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักเพื่อตั้งใจมาเที่ยวชมพระบรมธาตุนาดูน คิดเป็นร้อยละ 69.25 โดยไม่แน่ใจว่าจะกลับมาพักที่โรงแรมอีกหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 45.75 และส่วนใหญ่จะแนะนำโรงแรมให้เพื่อน คนรู้จักมาพัก คิดเป็นร้อยละ 70.75 ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะส่วนบุคคลของ

นักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ วงจรชีวิตครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจหรือรายได้ การศึกษา ค่านิยม และรูปแบบการดำรงชีวิต มีความแตกต่างกัน ก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความต้องการและพฤติกรรมการที่แตกต่างกันออกไป

2. นักท่องเที่ยว มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพโรงแรมขนาดเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ($\bar{x}$ = 3.95) 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x}$ = 3.66) 3) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ($\bar{x}$ = 3.55) และ 4) ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ($\bar{x}$ = 3.47) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x}$ = 3.35) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีรัตน์ ดวงสุวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่า ระดับความคาดหวังและการตอบสนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีข้อเสนอแนะว่า โรงแรมควรสร้างความแตกต่างและความหลากหลายมากขึ้น รองลงมาคือ การจัดพนักงานเพิ่มในช่วงวันหยุดหรือช่วงเทศกาลต่าง ๆ และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการและการประชาสัมพันธ์โรงแรม เช่นเดียวกับกัลยา สร้อยสิงห์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า 1) ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับการรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ พบว่า 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรจัดเตรียมบริเวณที่ต้อนรับส่วนหน้า มีที่นั่งเพียงพอ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ควรมีการจัดพนักงานให้บริการอย่างถูกต้องทุกขั้นตอน 3) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการให้มีพนักงานที่เพียงพอและมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา 4) การสร้างความมั่นใจในการบริการ ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาในการให้บริการของพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและพนักงานมีกิริยามารยาทและบุคลิกภาพที่ดี และ 5) การเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ควรพัฒนาพนักงานให้ความสนใจรับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง สอดคล้องกับนวลฉวี วรรณโสภณ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมากที่สุด และมีการรับรู้น้อยที่สุดด้านการรู้จักเข้าใจผู้รับบริการ ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาคุณภาพนั้นพบว่าควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับตำแหน่งงานที่ต้องรับผิดชอบ ระดับความสามารถ ทักษะเฉพาะตำแหน่งงาน และกระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเองโดยปรับเพิ่มเงินเดือน และธุรกิจโรงแรมควรให้การสนับสนุนพนักงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพอาเซียน ฝึกอบรมความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ Srinivas Rao and Padma Charan Sahu (2013) ได้ศึกษาเรื่อง “Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry” ผู้วิจัยได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า ตามหลัก SERVQUAL Model 5 ปัจจัยหลัก ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ มากที่สุด และลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมมากที่สุด ส่วนด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุดคือด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ข้อเสนอแนะ แผนกทรัพยากรบุคคลควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแผนกต้อนรับส่วนหน้า เช่นเดียวกับ Chen (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติภายในโรงแรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลกมีการเติบโตที่สำคัญในปีที่ผ่านมามีจำนวนโรงแรมที่เพิ่มมากขึ้น โรงแรมมีการตกแต่งที่สวยงาม มีคุณภาพสูงมากขึ้น และรูปแบบการบริการที่มีจุดเด่นของแต่ละที่ ก่อให้เกิดการสร้างภาพลักษณ์ และการแข่งขันขึ้น การช่วยเหลือและความร่วมมือในกลุ่มพนักงานโรงแรมเป็น

ปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับ Shahram Salehi and Ali Mohammad Hosseinzadeh Hanzaei (2014) ได้ศึกษาเรื่อง “Assessment of Customer Satisfaction in 4 Star Hotels of Parsian Hotel Chain in Tehran” ตามหลัก SERVQUAL Model 5 ปัจจัยหลัก ผลการศึกษาพบว่า โรงแรม Parsian Evin ลูกค้ารับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าโรงแรมมีคุณภาพการบริการค่อนข้างสูง เนื่องจากความคาดหวังและการรับรู้ไม่ต่างกัน สำหรับโรงแรม Parsian Kowsar ลูกค้ารับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือ และ ด้านการตอบสนองความต้องการ และโรงแรม Parsian Enghelab ลูกค้ารับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรม และ ด้านการให้ความมั่นใจ เนื่องจากลูกค้าจ่ายค่าบริการค่อนข้างสูงและโรงแรมมีอายุการใช้งานค่อนข้างมาก ห้องและสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างเก่า ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการ เป็นอีกด้านที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากพนักงานยังขาดคุณสมบัติในด้านความเป็นมิตร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพในเรื่องโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันและทันสมัย น้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ดังนั้นทางโรงแรม ควรจะมีการพัฒนาและปรับปรุง ซ่อมแซมโรงแรมรวมถึงห้องพักและส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมให้มีความใหม่เข้ากับยุคสมัยอยู่เสมอ รวมถึงอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพในเรื่องของพนักงานมีความชำนาญและสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องภายในครั้งแรก น้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ดังนั้นทางโรงแรมควรให้การอบรมทักษะการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานทราบผลการทำงานของตนและนำไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป รวมถึงการสร้างความตระหนักให้แก่พนักงานในเรื่อง การให้คำสัญญาแก่ลูกค้าแล้วจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จอย่างเรียบร้อย

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพในเรื่องของพนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว น้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ดังนั้นทางโรงแรมควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการให้มีพนักงานที่เพียงพอและมีความรวดเร็วในการให้บริการ พร้อมทั้งเน้นย้ำกับพนักงานในเรื่องกิริยาวาจาต้องอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส และให้ความใส่ใจกับลูกค้าแต่ละรายเหมือนเป็นคนพิเศษ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ามากที่สุด

4. ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพในเรื่องของพนักงานมีความรู้และมีทักษะในการให้บริการ น้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ดังนั้นทางโรงแรมควรเตรียมความพร้อมของพนักงานให้สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำลูกค้าที่มาพักในโรมแรมได้ชัดเจน ทั้งความรู้เกี่ยวกับการให้บริการโรงแรมและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องในท้องถิ่น เช่น คำแนะนำในการเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ แหล่งขายของที่ระลึกและของฝาก เพราะการที่พนักงานมีข้อมูลในการตอบคำถาม ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าทางโรงแรมมีความเป็นมืออาชีพด้านการบริการเป็นอย่างดี

5. ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพในเรื่องของพนักงานรู้และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ น้อยกว่าเรื่องอื่นๆ ดังนั้นทางโรงแรมควรให้พนักงานพัฒนาทักษะการสังเกต และจดจำความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะได้นำเอามาใช้ในการบริการลูกค้าให้ตรงจุดเพื่อสร้างความพึงพอใจจนเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือการบอกต่อ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายพื้นที่ในการทำวิจัยให้กว้างมากขึ้น อาจจะเป็นในระดับจังหวัด หรือโรงแรมทั้งจังหวัด หรือการศึกษาในระดับภาค เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการ และการเพิ่มมูลค่าของสินค้าด้านที่พักหรือการบริการเสริมอื่นๆ เพื่อรองรับการเข้ามาพักของนักท่องเที่ยว

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการโรงแรม และการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ในแต่ละส่วนงานของโรงแรมขนาดเล็กสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงศาสนาในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **นโยบายการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย.** กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556.

กัลยา สร้อยสิงห์. **ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.** ชลบุรี: ศูนย์การศึกษาเมืองพัทยา, 2558.

นวลฉวี วรรณโสภณ. **การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับการเปิด ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2559.

สุรีรัตน์ ดวงสุวรรณ. **คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.** นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2555.

Chen, W. J. “Factor in Fluencing Internal Service Quakity at International Tourist Hotels,” **International Journal of Hospitality Management.** 35 (2013): 152-160.

Cochran, W.G. **Sampling Techniques.** 3th ed. New York: John Wiley and Sons Inc, 1977

P. Srinivas Rao and Padma Charan Sahu. “Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry,” **Journal Of Humanities And Social Science,** 18, 5 (2013): 39-44.

Shahram Salehi and Ali Mohammad Hosseinzadeh Hanzaei. **Assessment of Customer Satisfaction In 4 star Hotels Of Parsian Hotel Chain In Tehran.** Master’s thesis, Lulea University of Technology, 2014.