

คุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2551



© 2551

ชุติมา เจริญปรีดี

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง คุณภาพของการใช้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์

ผู้วิจัย น.ส. ชุติมา เจริญปรีดี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว)

ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิเชียร วงศ์นิชชากุล)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร. วุฒิชัย สิริธิมมาถาวร)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลักคณา วรศิลป์ชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 4 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551

ชุติมา เจริญปรีดี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, พุทธศักราช 2551, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ (93 หน้า)

อาจารย์ปรึกษา : ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก จำนวน 400 คน จากโรงแรม 6 โรงแรมในเขตเทศบาลเมือง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ Independent t-test และการเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe'

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงแรม โดยรวมทุกด้านในระดับมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ภูมิลำเนา อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน จะมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกันใน ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ภูมิลำเนา อายุ สถานภาพ การศึกษาและอาชีพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ แตกต่างกันใน
ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ภูมิลำเนา อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกันใน
ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ภูมิลำเนา อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ แตกต่างกันใน
ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ภูมิลำเนา การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ
แตกต่างกันในผู้ใช้บริการที่มี เพศ และ อาชีพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และจากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะของโรงแรมมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันในลักษณะของโรงแรม ด้านขนาด
ของโรงแรม ที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในขณะที่ลักษณะของ
โรงแรมด้าน สภาพแวดล้อม ไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้
เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรมด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรม ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์
เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคลากรและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ
พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมาพร้อมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ
ทั้งหน่วยงานของเอกชนและรัฐบาลที่ได้ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือด้านข้อมูลที่มีคุณค่าอย่างสูง

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ดร. ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้ให้สำเร็จสมบูรณ์ และผู้เขียนขอแสดงความ
ขอบคุณอย่างสูงอีกครั้ง สำหรับทุก ๆ ท่านที่มีส่วนช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จลุล่วงได้ด้วยดี
ทั้งที่ได้กล่าวนามและไม่ได้กล่าวนามมาข้างต้น หากการศึกษาเฉพาะบุคคลเล่มนี้มีส่วนดี ผู้เขียน
ขอ มอบความดีนั้นให้กับบุพการี และผู้มีพระคุณต่อผู้เขียนทุกท่านหากมีส่วนใดที่บกพร่องใน
การศึกษาเฉพาะบุคคลเล่มนี้ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

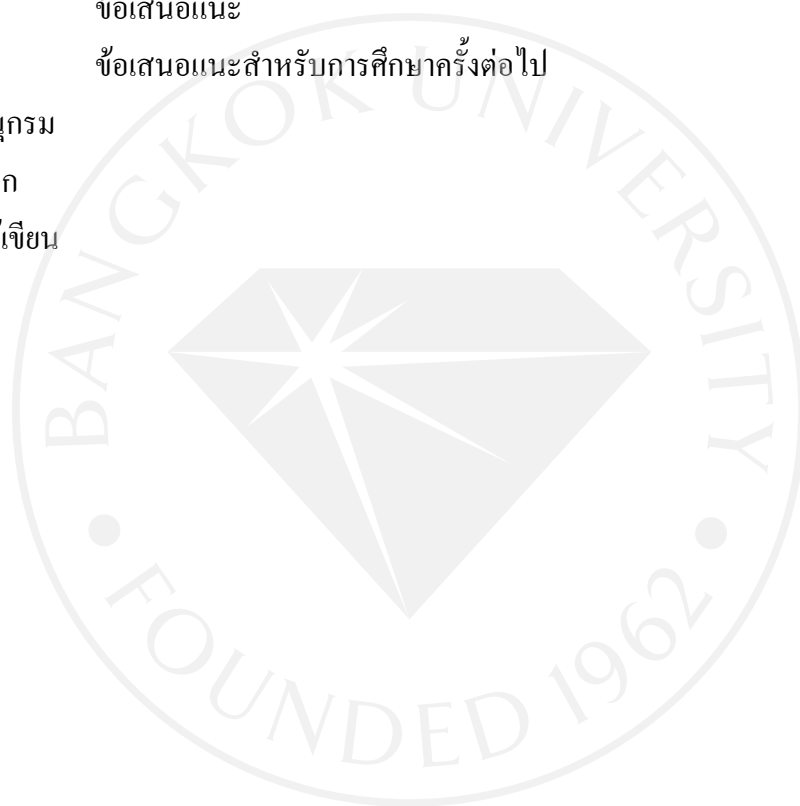
ชุตินา เจริญปรีดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม	8
ธุรกิจโรงแรม (ธุรกิจท่องเที่ยว) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	14
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
แหล่งข้อมูล	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	26
วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของการให้บริการของโรงแรม	32
ผลการทดสอบสมมติฐาน	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ระเบียบวิธีการศึกษา	81
สรุปผลการศึกษา	83
ผลการทดสอบสมมติฐาน	85
อภิปรายผลการศึกษา	86
ข้อเสนอแนะ	86
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	86
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	89
ประวัติผู้เขียน	93



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ลำดับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ	16
ตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของโรงแรมใน เขตเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	26
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	29
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	29
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ	30
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	30
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	31
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	31
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิลำเนาของผู้มาใช้บริการ	32
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมทุกด้าน	33
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	34
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	35
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	36
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	38
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความซื่อสัตย์	39
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิงผู้ใช้บริการ	40
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ระหว่างผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครกับต่างจังหวัด	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ กับสภาพแวดล้อมของโรงแรมที่ติดทะเลและไม่ติดทะเล	43
ตารางที่ 4.17 ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน โดยวิเคราะห์ความแปรปรวน	44
ตารางที่ 4.18 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจำแนกตามอายุ	45
ตารางที่ 4.19 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามอายุ	46
ตารางที่ 4.20 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4.21 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ	48
ตารางที่ 4.22 ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน	49
ตารางที่ 4.23 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจำแนกตามสถานภาพของผู้ให้บริการ	50
ตารางที่ 4.24 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามสถานภาพของผู้ให้บริการ	51
ตารางที่ 4.25 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพของผู้ให้บริการ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

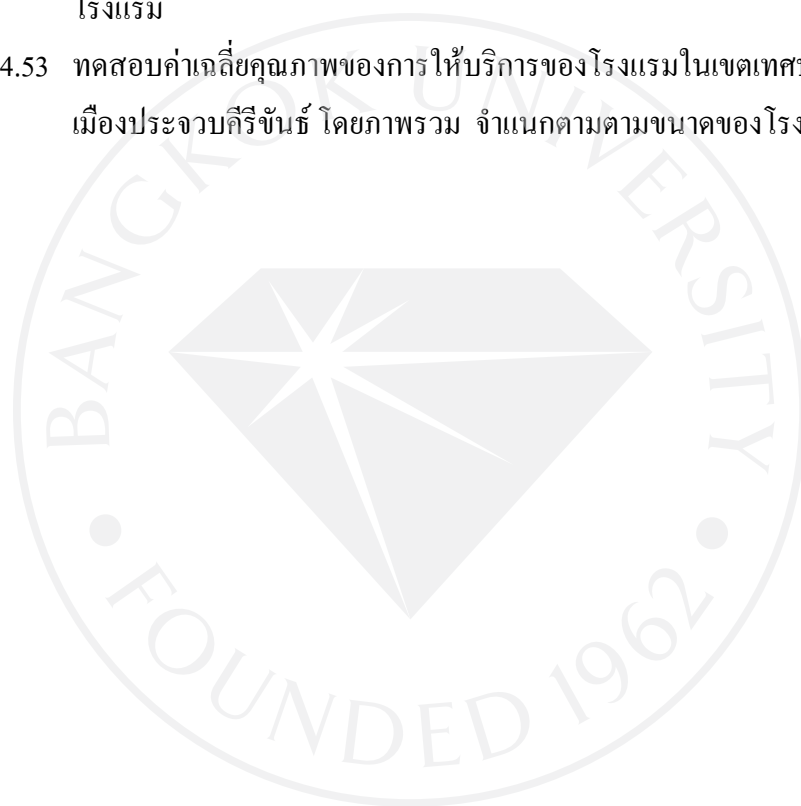
	หน้า
ตารางที่ 4.26 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพของ ผู้ใช้บริการ	53
ตารางที่ 4.27 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมใน เขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ	54
ตารางที่ 4.28 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ	55
ตารางที่ 4.29 ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขต เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน	56
ตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาล เมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามการศึกษา	57
ตารางที่ 4.31 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามการศึกษา	58
ตารางที่ 4.32 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการจำแนกตามการศึกษา	59
ตารางที่ 4.33 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการจำแนกตามการศึกษา	60
ตารางที่ 4.34 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ด้านความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษา	61
ตารางที่ 4.35 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวม จำแนกตามการศึกษา	62
ตารางที่ 4.36 ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขต เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน	63
ตารางที่ 4.37 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามอาชีพ	64
ตารางที่ 4.38 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพ	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.39 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	66
ตารางที่ 4.40 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	67
ตารางที่ 4.41 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	68
ตารางที่ 4.42 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ	69
ตารางที่ 4.43 ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขต เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน	70
ตารางที่ 4.44 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามรายได้	71
ตารางที่ 4.45 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้	72
ตารางที่ 4.46 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้	73
ตารางที่ 4.47 ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขต เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของโรงแรมที่มีขนาดของโรงแรมต่างกัน	74
ตารางที่ 4.48 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามขนาด ของโรงแรม	75
ตารางที่ 4.49 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาล เมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามขนาดของ โรงแรม	76
ตารางที่ 4.50 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาล เมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ จำแนกตาม ขนาดของโรงแรม	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.51 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามขนาดของโรงแรม	78
ตารางที่ 4.52 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต จำแนกตามขนาดของโรงแรม	79
ตารางที่ 4.53 ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม จำแนกตามขนาดของโรงแรม	80



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์	4
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการของ Zeithmal และ Parasuraman	21



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มณฑกานติ แลนเคสเตอร์ (2548) ระบุว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญของโลกและเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอยู่ตลอดเวลา องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) ได้รายงานในปี พ.ศ. 2544 มีจำนวนนักท่องเที่ยวถึง 664 ล้านคน และรายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึง 455 พันล้านดอลลาร์ และคาดว่าในปี พ.ศ.2553 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวถึง 1,006 ล้านคน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงกลายเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญให้กับประเทศต่างๆ ในการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่หลากหลายและยังสมบูรณ์อยู่มาก

สำหรับประเทศไทยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญ และนำรายได้เข้าประเทศในอัตราที่สูงมาก จึงมีความสำคัญต่อความเจริญเติบโตและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ จากการที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติสมบูรณ์ และสวยงาม มากมายหลายแห่ง อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นธุรกิจที่ลงทุนไม่สูงมากแต่ได้รับผลตอบแทนสูง เนื่องจากผลตอบแทนที่มากของธุรกิจท่องเที่ยวส่งผลให้ภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นทั้งตลาดนักท่องเที่ยวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวชาวไทย ดังนั้นภาครัฐจึงมีการส่งเสริมให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศมากยิ่งขึ้น

จากการที่ธุรกิจท่องเที่ยวเติบโตอย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกประเภทนั้นต่างขยายขอบเขตการให้บริการธุรกิจการท่องเที่ยวให้ครอบคลุมให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งธุรกิจที่สำคัญที่เอื้อกับธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน คือ ธุรกิจโรงแรม ในอดีตที่ผ่านมามีรูปแบบของการให้บริการไม่มากนัก แต่ในปัจจุบันมีทางเลือกของผู้มาใช้บริการเปิดกว้างมากยิ่งขึ้น เมื่อผู้ประกอบการสถานที่พักมีการพัฒนารูปแบบและบริการต่างๆ ของที่พัก เพื่อจะพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการผู้มาใช้บริการให้ได้มากและครอบคลุมยิ่งขึ้น ดังเห็นได้จากโรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลง ห้องพัก สถานที่และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเสนอบริการหรือจุดขายเฉพาะที่แตกต่างออกไปเพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ

กรมส่งเสริมการท่องเที่ยว เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ (2551) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางตอนล่างซึ่งมีเขตแดนติดต่อกับภาคใต้ และมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายแห่งไม่ว่าจะเป็นชายหาดต่างๆ หมู่เกาะหรือป่าเขาถ้ำเนาไพร เป็นสถานที่ตากอากาศเก่าแก่ ตั้งแต่รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีพื้นที่ประมาณ 6,367,620 ตารางกิโลเมตร ลักษณะพื้นที่แคบเป็นคาบสมุทรยาวลงไปทางใต้ โดยมีส่วนที่แคบที่สุดจากเขตแดนไทย-พม่าด้านตะวันตกจนถึงฝั่งทะเลด้านตะวันออกเป็นระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร อยู่บริเวณด่านสิงขร ท้องที่ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง และมีความยาวจากเหนือจรดใต้เป็นระยะทางประมาณ 212 กิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 8 อำเภอ คือ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอหัวหิน อำเภอปราณบุรี อำเภอกุยบุรี อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย และอำเภอสามร้อยยอด ในแต่ละอำเภอของจังหวัดมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจอยู่มากมาย ดังนี้

อำเภอหัวหิน ตัวเมืองหัวหิน ตลาดนัดไร่ไชย ตลาดโต้รุ่งหัวหิน สถานีรถไฟหัวหิน ชายหาดหัวหิน เขาหินเหล็กไฟ น้ำตกป่าละอู วัดห้วยมงคล ศาลพระพรหม เขาตะเกียบ เขาไกรลาส สวนสนประดิพัทธ์ เกาะสิงห์โต เขาเต่า ค่ายธนระริชต์

อำเภอปราณบุรี เขาเจ้าแม่ทับทิมทอง ชายหาดปราณบุรี หมู่บ้านปากน้ำปราณ หาดนเรศวรหรือหาดเขากะโหลก ป่าเขาจ้าว เขื่อนปราณบุรี วนอุทยานปราณบุรี

อำเภอสามร้อยยอด หาดสามร้อยยอด (หาดนมสาว) อุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอด อำเภอกุยบุรี อุทยานแห่งชาติกุยบุรี

อำเภอเมือง ศาลหลักเมืองประจวบคีรีขันธ์ วัดอ่าวน้อย (ถ้ำพระนอน) อ่าวน้อย อ่าวประจวบคีรีขันธ์ เขาช่องกระจก อ่าวมะนาว อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ

อำเภอทับสะแก อุทยานแห่งชาติหาดวนกร อุทยานแห่งชาติน้ำตกห้วยยาง

อำเภอบางสะพาน หาดบ้านกรูด เขาธงชัย หาดทางสาย เกาะร่ำรำ อ่าวบ่อทองหลาง วัดถ้ำม้าร้อง อ่าวแม่รำพึง

อำเภอบางสะพานน้อย หาดบางเบิด เกาะทะลุ เกาะสังข์ เกาะสิงห์ น้ำตกไทรคู่

สถานที่ท่องเที่ยวและสถิติจำนวนคนที่เดินทางมาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์นั้นมีจำนวนมากขึ้นทุกปี อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นั้นก็มีสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่ง และมีภูมิประเทศที่มีชายหาดติดทะเล และตลอดระยะเวลาระหว่างปี พ.ศ. 2547 – พ.ศ. 2550 เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว โดยการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวตามจุดต่างๆ จัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว ประเพณีที่โดดเด่น คือ ประเพณีตักบาตรเทโวเขาช่องกระจก กิจกรรมมรดกเศรษณิกชนวนักท่องเที่ยวขึ้น

เขาช่องกระจกในวันปีใหม่ ชื่องาน “ขึ้นเขา ห่มพระ พาท่องช่องกระจก เถลิงศรัทธา” งานมหกรรมท่องเที่ยวและเทศกาลอาหารทะเลเมืองประจวบคีรีขันธ์ จัดกิจกรรม “Walk Rally ขึ้นเขาช่องกระจก” จัดกิจกรรม “สามอ่าว แรลลี่ ปาร์ตี้วอลเลย์บอล” เป็นต้น ตลอดจนให้การสนับสนุนกับทุกหน่วยงานในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องเสมอมา

จากการส่งเสริมการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ มีกระทบโดยตรงกับธุรกิจโรงแรม ที่พักในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จึงจำเป็นต้องมีการต้องพัฒนาคุณภาพของการบริการของโรงแรม ทั้งในเรื่องสถานที่ โรงแรม คุณภาพการให้บริการต่างๆ ของโรงแรมให้สามารถเป็นส่วนหนึ่งในการดึงดูดนักท่องเที่ยว ให้เกิดความประทับใจในการบริการ และเลือกจะใช้บริการในครั้งต่อไป

ดังนั้นการศึกษานี้จะนำเสนอข้อมูลต่างๆ ที่เป็นพื้นฐานที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ลักษณะของโรงแรมและผู้ให้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงแรม วางแผนด้านการให้บริการและประกอบการตัดสินใจด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

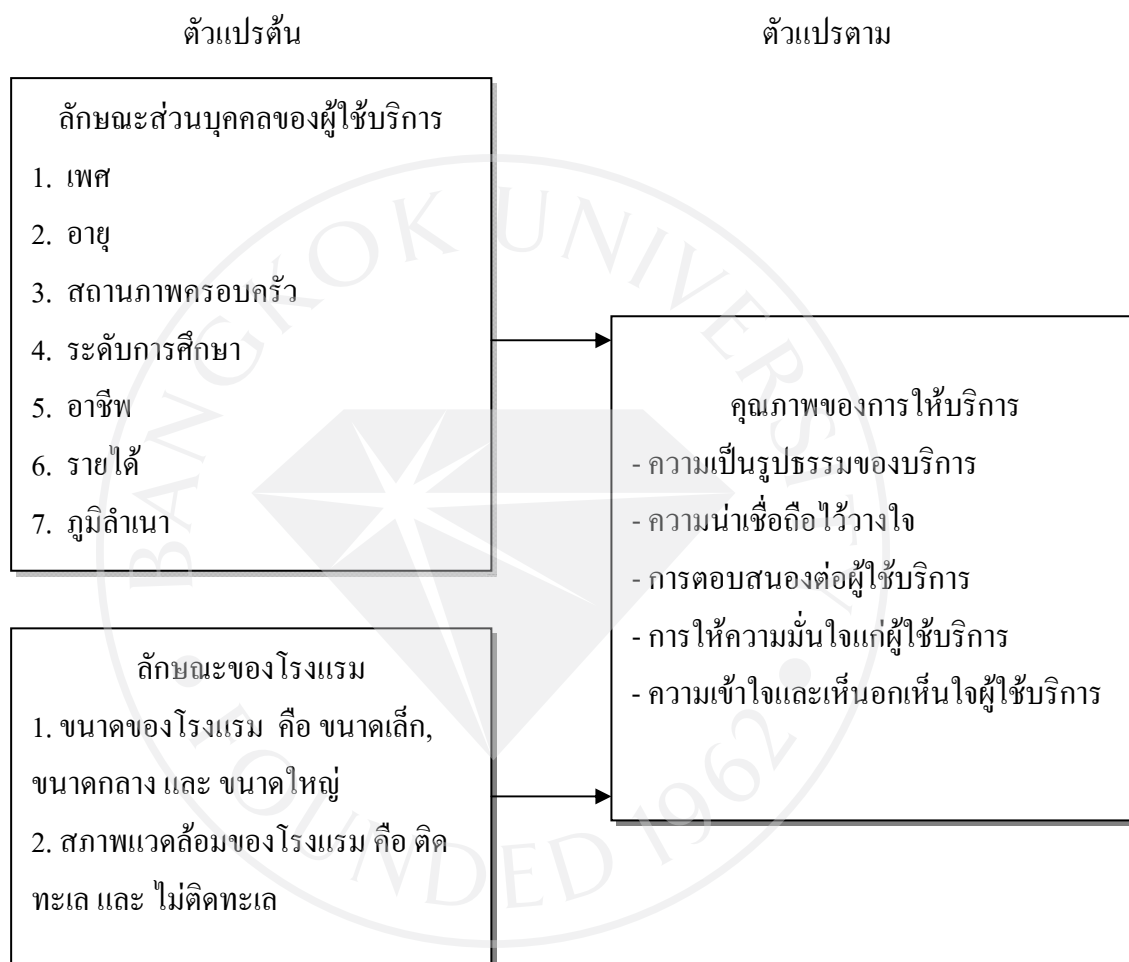
1. เพื่อศึกษาคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ของผู้ใช้บริการที่ลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ของ โรงแรมที่มีลักษณะของ โรงแรมต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาเฉพาะประเด็นคุณภาพการให้บริการของ โรงแรมเท่านั้น โดยกลุ่มประชากรที่ในการศึกษานี้คือ ผู้ใช้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การศึกษาได้กำหนดขอบเขตของเวลาโดยเริ่มทำการเก็บข้อมูลระหว่างปลายเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2550

กรอบแนวคิดการศึกษา

ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดการศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์



ตัวแปรต้น

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพครอบครัว, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และ ภูมิลำเนา

2. ลักษณะของโรงแรม ได้แก่ ขนาดของโรงแรม คือ ขนาดเล็ก, ขนาดกลาง และ ขนาดใหญ่ และ สภาพแวดล้อมของโรงแรม คือ ติดทะเล และ ไม่ติดทะเล

ตัวแปรตาม

คุณภาพของการให้บริการ ได้แก่

ความเป็นรูปธรรมของบริการ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ

สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีการรับรู้ถึงคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ต่างกันโดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันจะมีการรับรู้ถึงคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ต่างกันคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 1.2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้ถึงคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกันจะมีการรับรู้ถึงคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการรับรู้ถึงคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันจะมีการรับรู้ถึงคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ ต่างกันจะมีการรับรู้ถึงคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาต่างกันจะมีการรับรู้ถึงคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของโรงแรมมีผลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์โดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ขนาดของโรงแรมมีผลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขต เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 2.2 สภาพแวดล้อมของโรงแรมมีผลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ผลการศึกษาที่ได้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล / ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลหรือลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะ ความรู้ทัศนคติ

2. ลักษณะของโรงแรม หมายถึง ขนาดของโรงแรม และ สภาพแวดล้อมที่เห็นได้ชัด

3. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ระดับความสามารถของบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและรับรู้ต่อบริการนั้น

4. มิติการวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน

4.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้ลักษณะหรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรม

4.2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ บริการทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

4.3 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและรับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็วไม่ต้องรอนาน

4.4 ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) คือ ความรู้ ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความสุภาพ ให้เกียรติผู้ใช้บริการ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้ใช้

4.5 ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้ใช้แต่ละคน
ความใกล้ชิดสนิทสนม ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งความพยายามที่จะ
เข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้ใช้



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวความคิด ทฤษฎีและการศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมา
เป็นพื้นฐานในการศึกษา ซึ่งบทนี้จะครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
2. ธุรกิจโรงแรม (ธุรกิจท่องเที่ยว) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมนับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวที่จะขาดเสียไม่ได้ ซึ่งบุคคลที่
เดินทางท่องเที่ยวไม่ว่าจากที่ใดๆ ก็ตาม ต่างก็ต้องมองหาที่พักและหลับนอนเพื่อที่ตนจะได้มีการ
เดินทางท่องเที่ยวต่อไปในวันรุ่งขึ้น สำหรับในปัจจุบันนี้ธุรกิจทางโรงแรมนั้นเป็นธุรกิจที่น่าจับตา
มอง เพราะมีการพัฒนาและขยายกิจการอย่างมาก และมีความแตกต่างจากอดีตเป็นอย่างมาก และที่
สำคัญก็คือทำให้มีการกระจายรายได้และเป็นผลดีสำหรับภูมิภาคนั้นๆ อย่างอเนกอนันต์

ธุรกิจโรงแรมเมื่อสมัยเริ่มแรกของการก่อตั้ง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการนั้น
ยังไม่ใหญ่โตหรือเจริญก้าวหน้ามากนัก เพราะอาศัยการบริหารที่ยังไม่ถูกต้อง ตามหลักการที่
แท้จริง กล่าวคือ การบริหารงานนั้นยังไม่เป็นทางวิทยาศาสตร์ (Science) มีความรู้อย่างไรก็
ดำเนินการไปอย่างนั้น อย่างไม่ค่อยถูกต้องตามหลักเกณฑ์ หลังจากนั้นความเจริญได้เข้ามามีส่วน
ทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีต่าง ๆ มีส่วนทำให้การดำเนินงานและการบริหาร
เปลี่ยนไปมาก ดังจะเห็นว่าในยุคนี้มีนักวิชาการ หรือผู้รู้ต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย ได้มีการเริ่ม
ก่อสร้าง กิจการ โรงแรมขนาดใหญ่ขึ้นซึ่งจะเห็นว่าการก่อสร้างเพิ่มขึ้นหลายแห่ง นั้นแสดงให้เห็น
ว่า แนวโน้มการท่องเที่ยวและการที่แขกจะเดินทางมากพักนั้นมากขึ้นเป็นสิ่งที่ส่งเสริมธุรกิจ
โรงแรม และทางโรงแรมมีความพร้อมเพียงพอหรือไม่ที่จะพัฒนาในทุกๆ ด้านเพื่อให้รองรับกับ
ธุรกิจประเภทนี้ ไม่ว่าจะทางด้าน พนักงาน เทคนิคต่างๆ การบริการ ตลอดจนการพัฒนา
ทรัพยากรธรรมชาติอื่นๆ อย่างได้ผลที่จะเป็นการพัฒนาธุรกิจโรงแรมนี้ ซึ่งการที่จะได้มีที่พักที่ได้
มาตรฐานหรือหรูหราอย่างในปัจจุบัน นั้นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงคือ คุณภาพการให้บริการของ
โรงแรม ไม่ว่าจะป็นลักษณะของ โรงแรม การให้บริการ นั้นเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการ
ตัดสินใจเลือกพักของผู้ใช้บริการ

รศ.ประสงค์ แสงพาศัย (2531) คำว่า “Hotel” ตามพระราชบัญญัติโรงแรมปี 2478 มาตรา 3 กล่าวว่า โรงแรมหมายถึงบรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว

ธุรกิจโรงแรมนั้นเป็นธุรกิจขายงานบริการ การขายบริการนั้น พนักงานทุกคนจะต้องยึดหลักว่า “ผู้ให้บริการนั้นคือพระราชินี” หรือ ผู้ให้บริการนั้นถูกเสมอ” ความโอบอ้อมอารี ความเป็นกันเอง ความเป็นมิตร และเอาใจใส่แขกผู้มาเยือนนั้น เป็นสิ่งที่จะต้องมียุอยู่ในหัวใจของผู้ให้บริการทุกคน ซึ่งทุกคนจะต้องมีความซาบซึ้งถึงศาสตร์ของการให้บริการว่า คืออะไร และจะทำอย่างไรให้ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจ และมีความรู้สึกที่ว่า ที่ตนมาพักนี้ เหมือนบ้านที่สองของตัวเอง การให้บริการทุกด้านจะต้องสมบูรณ์เรียบร้อยเป็นที่ประทับใจ

ประเภทของ โรงแรมและการแบ่งระดับชั้น

ประเภทของ โรงแรม

ปัจจุบันมีธุรกิจ โรงแรมเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งส่งผลให้มีการแข่งขันในด้านบริการต่างๆ การดำเนินงานของ โรงแรมแต่ละแห่งล้วนมีลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการจำแนกประเภทของ โรงแรม จึงมีหลักเกณฑ์ที่พอสรุปได้ดังนี้

ประเภทของ โรงแรมที่แบ่งตามทำเลที่ตั้ง

เป็นการแบ่งประเภท โรงแรมที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เนื่องจากการจัดตั้งโรงแรมตามสถานที่ต่างๆ มักคำนึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ลักษณะภูมิประเทศ ทำเลที่ตั้ง สถานที่สำหรับพักผ่อนหย่อนใจตลอดจนศูนย์กลางธุรกิจ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. โรงแรมประเภทในเมือง (Town Hotel หรือ City Hotel) เป็นโรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งในเมือง มีการจัดองค์กรและบริการเต็มรูปแบบ ให้บริการแก่ผู้ให้บริการหลายประเภทรวมทั้งคนในท้องถิ่น มีการแบ่งประเภทของ โรงแรมในเมืองออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 Center City Hotel มีทำเลที่ตั้งใจกลางเมืองหรือกลางย่านธุรกิจ (CBD – Central Business District) ซึ่งมีตั้งแต่ขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่และมีลักษณะพิเศษตามประเภทของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีทั้งโรงแรมที่มีบริการอย่างจำกัด จนถึงบริการระดับหรูหรา

1.2 Suburban Hotel มีทำเลที่ตั้งตามชานเมือง มักจะมีขนาดใหญ่และไม่มีความสะดวกมากนัก เนื่องจากระดับราคามักจะไม่สูงเท่ากับโรงแรมในเมือง

2. โรงแรมประเภทสถานตากอากาศ (Resort) ได้แก่ โรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 All Year Resort ได้แก่ โรงแรมที่สามารถเปิดบริการได้ทั้งปี

2.2 Seasonal Resort ได้แก่ โรงแรมที่เปิดบริการเฉพาะฤดูกาล เช่น ใกล้เคียงแหล่งเล่นสกี ฯลฯ

โดยปกติแล้วโรงแรมประเภทสถานที่ตากอากาศในต่างจังหวัดทั้งหลายมักจะมีราคาแพงกว่าโรงแรมในเมือง โดยเฉพาะโรงแรมที่เปิดบริการสำหรับชาวต่างชาติ แต่ถ้าเป็นโรงแรมที่เน้นคนในประเทศ (Domestic) มักจะให้บริการอย่างจำกัด เนื่องจากจะมีผู้ใช้บริการเฉพาะวันหยุด

3. โรงแรมประเภทชุมทาง การขนส่ง เป็นโรงแรมที่จัดเป็นที่พักรวดเร็วให้นักเดินทาง ได้แก่ โรงแรมตามสนามบิน (Airport Hotel) โรงแรมตามสถานีรถไฟ (Station Hotel) และโรงแรมตามท่าเรือ (Boarding House)

4. โรงแรมประเภทริมทางหลวง (Highway Hotel) มีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไปหลายรูปแบบ เช่น Motel, Motor Hotel, Motor Lodge, Motor Inn เป็นต้น แต่รูปแบบของบริการคือ การให้บริการนักเดินทางโดยทางรถยนต์และส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการสามารถจอดรถหน้าห้องพักได้

ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามหน้าที่

การจำแนกประเภทโรงแรมตามวิธีนี้ จะพิจารณาตามหน้าที่หลักที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของโรงแรม ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. โรงแรมเพื่อการค้าหรือการพาณิชย์ (Commercial or Transient) หมายถึงโรงแรมที่มุ่งเน้นให้บริการแก่นักธุรกิจ พ่อค้า ที่เดินทางมาติดต่อธุรกิจการค้า โรงแรมประเภทนี้มักอยู่ในเมืองใหญ่ๆ ซึ่งเป็นศูนย์กลางธุรกิจ เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ขอนแก่น หาดใหญ่

2. โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotel) มักตั้งตามสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามและเป็นที่ยอดนิยมของนักท่องเที่ยว เช่น ชายทะเล ภูเขา ทะเลสาบ ริมแม่น้ำ น้ำตก และป่า เป็นต้น โรงแรมประเภทนี้จะจัดบริการภัตตาคาร ห้องอาหาร ห้องประชุม ไม้ค้ำยัน ฝั้ว คีอ็อกเทลแดนจ์ ร้านค้า สระว่ายน้ำ ลูจี่ม้า อุปกรณ์การเล่นสกี อุปกรณ์การดำน้ำ และอุปกรณ์ตกปลาไว้บริการแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นยังมีบริการให้เช่ารถนำเที่ยว เรือนำเที่ยวแก่ผู้ใช้บริการอีกด้วย

3. โรงแรมเพื่อการประชุม (Conventions Hotel) หมายถึงโรงแรมที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน เพื่อให้ใช้เป็นสถานที่จัดประชุม สัมมนา หรืออบรมอื่นๆ

4. โรงแรมเพื่อพักอาศัย (Residential Hotel) เป็นลักษณะให้เช่าห้องพักแบบถาวรในรูปห้องชุด (Suite Room) หรืออพาร์ทเมนต์ โรงแรมประเภทนี้มักตั้งอยู่ใจกลางเมืองขนาดใหญ่ในย่านธุรกิจการค้า

5. โรงแรมเพื่อให้บริการแก่นักเดินทางโดยใช้รถยนต์เป็นพาหนะ (Motel) มักตั้งตามริมถนนสายสำคัญๆ ลักษณะพิเศษของโรงแรมประเภทนี้คือ มีที่จอดรถติดกับห้องพักทำให้สะดวกแก่นักเดินทาง สำหรับนักธุรกิจในประเทศไทย ได้นำรูปแบบของโรงแรมประเภทนี้มาดัดแปลงเป็นโรงแรมมาตรฐานที่มีอยู่ทั่วไปในเมือง

ประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามคุณลักษณะและขนาด

แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ประเภทโรงแรมตามจำนวนห้องพัก (Number of Rooms หรือ Units Available) แนวคิดนี้ถือว่าจำนวนห้องพักมีส่วนสัมพันธ์กับคุณภาพและขีดจำกัดของบริการ โดยมีการแบ่งย่อยออกเป็นขนาดต่างๆ ดังนี้

1.1 โรงแรมขนาดเล็ก เป็นโรงแรมที่มีห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง (หากไม่เกิน 30 ห้อง ถือเป็นขนาดเล็กมาก)

1.2 โรงแรมขนาดกลาง เป็นโรงแรมที่มีขนาดระหว่าง 101 – 300 ห้อง

1.3 โรงแรมขนาดใหญ่ เป็นโรงแรมที่มีขนาดห้องตั้งแต่ 301 – 600 ห้อง

1.4 โรงแรมขนาดใหญ่มาก เป็นโรงแรมที่มีขนาด 601 ห้องขึ้นไป

โดยทั่วไปแล้วโรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลางมักจะได้เปรียบในด้านคุณภาพของบริการซึ่งสามารถดูแลแขกได้ทั่วถึงและมีการจัดการที่ง่ายกว่า จะเห็นได้ว่าโรงแรมที่ติดอันดับโลกมักจะมีขนาดอยู่ในระดับนี้เป็นส่วนใหญ่

2. ประเภทโรงแรมตามระดับรายได้ของห้องพัก (Room Revenues หรือ Total Sales) การกำหนดรายได้ของห้องพักทำให้ทราบชั้นของโรงแรม ฉะนั้นเมื่อมีการเปรียบเทียบกันโรงแรมที่ต่างขนาดกันจะมีการนำเอารายได้เฉลี่ยต่อห้อง (Average Room Rate ARR) มาเปรียบเทียบกันอีกชั้นหนึ่ง เพราะเป็นการคำนวณจากตัวเลขจริงทั้งสองประเภท

3. ประเภทโรงแรมตามจำนวนห้องที่ขายไป (Number of Room Sold) หรืออัตราเฉลี่ยของการใช้ไปของห้องพัก (Occupancy Rate) ซึ่งเป็นตัวกำหนดค่าความนิยมของแขก หรือความสามารถของการจัดการเมื่อนำเอาปัจจัยคุณลักษณะ 3 ประการ เข้าด้วยกันแล้วจะเห็นภาพชัดขึ้น เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ล เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ที่มีรายได้ค่าห้องพักสูงมากเลยมีอัตราการเข้าพักสูงมากเช่นกัน หรือโรงแรมอมารีภูเก็ตเป็นโรงแรมขนาดเล็กแต่มีการเข้าพักและรายได้จากค่าห้องพักสูงมาก เป็นต้น

ประเภทโรงแรมแบ่งตามลักษณะการเข้ากลุ่มธุรกิจ

ในปัจจุบันโรงแรมส่วนใหญ่มักจะเป็นกลุ่มธุรกิจที่เป็นเครือข่าย ทั้งนี้เนื่องจากมีขนาดใหญ่ขึ้นและด้วยระบบการจัดการที่ดี โดยมีการจัดประเภท ดังนี้

1. Independent Hotel หรือ Non Affiliate Hotel เป็นโรงแรมที่มีการดำเนินการอิสระไม่สังกัดกลุ่มธุรกิจ

2. Chains Hotel ได้แก่ โรงแรมที่มีบริษัทเจ้าของเครือข่ายเข้ามาลงทุนหรือจัดการ โดยการเช่าระยะยาวหรือเป็นเจ้าของ โดยการซื้อกิจการ ลงทุนหรือครอบครอง เป็นโรงแรมที่มีการรักษาคุณภาพของบริการตามมาตรฐานเดิมของบริษัทแม่ ประกอบด้วยโรงแรมที่มีลักษณะต่างๆ ดังนี้คือ

2.1 Management Contract เป็นโครงการร่วมลงทุนโดยให้บริษัทแม่เข้ามาบริหารและแยกรายได้จากค่าบริการเข้าเป็นรายได้ของบริษัทแม่ก่อน แล้วจึงแบ่งส่วนกำไรหรือบางครั้งบริษัทแม่ไม่ร่วมลงทุนเลยแต่มารับจ้างบริหาร

2.2 Franchise เป็นการเข้าร่วมเครือข่ายโดยขอใช้ชื่อและให้บริษัทเจ้าของเครือข่ายร่วมบริหาร เจ้าของกิจการจะต้องชำระเงินค่าสิทธิ์หรือค่าชื่อดังกล่าวก่อนและมีการแบ่งค่าบริหารและกำไรภายหลัง

2.3 Subscription (Overflow/Referral) เป็นรูปแบบที่แต่ละโรงแรมสามารถบริหารได้อิสระแต่มีกิจกรรมร่วมกัน โดยเฉพาะกิจกรรมด้านการตลาด เช่น รวมกลุ่มการตลาด มีโฆษณาร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนสิทธิ์ในการใช้ห้องพัก โดยการสะสมคูปองร่วมกัน เป็นต้น ประเภทของโรงงานที่แบ่งตามระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการมาพัก

การแบ่งประเภทของโรงแรมตามระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการมาพัก สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. โรงแรมสำหรับพักชั่วคราว (Transient Hotel) หมายถึง โรงแรมประเภทที่ผู้ใช้บริการเดินทางมาพักเป็นระยะเวลาสั้นๆ เพียงไม่กี่วันเพื่อทำธุรกิจการค้า ท่องเที่ยวพักผ่อน หย่อนใจ อบรมประชุมหรือสัมมนาหรืออาจเป็นโรงแรมที่ผู้ใช้บริการเข้าพักเพื่อเปลี่ยนเครื่องบินระหว่างการเดินทาง ซึ่งมักเป็นการพักเพียงคืนเดียวหรือ 2 – 3 คืนเท่านั้น

2. โรงแรมสำหรับพักประจำ (Residential Hotel) หมายถึง โรงแรมประเภทที่ผู้ใช้บริการเข้าพักเป็นเวลาอย่างน้อย 1 เดือน โดยคิดค่าเช่าเป็นรายเดือน ลักษณะห้องพักของโรงแรมประเภทนี้มีการจัดเป็นห้องชุด (Suite Room) ภายในมีห้องครัวอยู่ด้วย นอกเหนือจากบริการห้องพักแล้วทางโรงแรมอาจมีบริการทำความสะอาด ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม บริการซักรีดเสื้อผ้า เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น

การแบ่งระดับชั้นของโรงแรม

การแบ่งระดับชั้นเป็นโรงแรมชั้นพิเศษหรือชั้นหนึ่งนั้น แบ่งตามระดับความหรูหราของสถานที่ (Classification by Luxury) การจัดบริการต่างๆ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่

ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้จัดอันดับมาตรฐานของโรงแรม เป็นดาว (Star Rating System) ให้กับโรงแรมที่ให้บริการสะดวกสบาย มีอุปกรณ์ครบสมบูรณ์ที่สุดจะติดอันดับ 5 ดาว รองลงไปคือ 4 ดาว 3 ดาว 2 ดาว และ 1 ดาว เป็นอันดับสุดท้าย พร้อมระบุเกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานจากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด

ลักษณะสำคัญของโรงแรม ทั้ง 5 ระดับ

โรงแรมต่างๆ ทั้ง 5 ระดับมักมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

1. โรงแรมระดับประหยัด (Economy Class) เป็นโรงแรมที่คิดค่าบริการในราคาถูกที่สุด เนื่องจากจัดให้มีบริการต่างๆ น้อยมากภายในห้องพักมีเฉพาะอุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็น มักจะมีอายุการใช้งานยาวนาน ทำให้สภาพภายนอกเก่า ส่วนรอบๆ บริเวณอาจจะไม่มีเลยหรือมีก็มีสภาพที่ไม่สวยงาม โรงแรมประเภทนี้มักตั้งอยู่ใกล้สถานีรถไฟตลอดจนสถานีขนส่งต่างๆ ในต่างจังหวัดทั่วประเทศ

2. โรงแรมชั้น 3 (Third Class) จัดเป็นโรงแรมระดับประหยัดอีกประเภทหนึ่ง คิดค่าบริการในราคาปานกลางเนื่องจากภายในห้องพักแต่ละห้องมีอุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกจำกัด บริการอื่นๆ มีน้อย โรงแรมประเภทนี้ส่วนใหญ่ไม่มีห้องพักชั้นหนึ่ง แต่มีห้องโถงและห้องอาหารขนาดเล็กภายในบริเวณโรงแรมสะอาดพอสมควร

3. โรงแรมชั้น 2 (Second Class) โรงแรมประเภทนี้การจัดอุปกรณ์เครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกมากพอสมควรแต่ยังไม่ครบถ้วน ห้องอาหารและห้องโถงมีขนาดปานกลาง มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริเวณโรงแรมพอสมควร โดยคิดค่าบริการในราคาพอสมควร ไม่สูงมากนัก

4. โรงแรมชั้น 1 (First Class) โรงแรมประเภทนี้ ห้องพักและเครื่องตกแต่งภายในห้องพักได้ระดับมาตรฐาน มีห้องพักพิเศษ (Deluxe) และห้องชุด (Suite) จำนวนไม่มากนัก ขนาดห้องโถงตลอดจนห้องอาหารมีขนาดเล็กกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนบริการต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีได้มาตรฐาน

5. โรงแรมชั้นพิเศษ (Deluxe) เป็นโรงแรมระดับสูงสุด ดีเยี่ยมในด้านการให้บริการ ทั้งห้องพักที่ตกแต่งไว้อย่างสวยงามหรูหรา อุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกสบายล้วนคุณภาพดี ราคาสูง สวยงาม และมีรสนิยม บริการต่างๆ ที่โรงแรมระดับพิเศษมีไว้เพื่อบริการผู้ใช้บริการมีดังนี้

ห้องชุด (Suite) จะตกแต่งไว้อย่างหรูหรา สวยงาม สะดวกสบาย อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องมีคุณภาพดีเยี่ยม

ห้องอาหาร มีหลายห้อง หลายระดับ อาหารมีหลายเชื้อชาติ เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น เป็นต้น

ห้องจัดงาน มีห้องขนาดใหญ่สำหรับจัดประชุม (Convention Hall) สัมมนา
อบรม หรือจัดงานเลี้ยง (Banquet Hall) เพื่องานพิธีต่างๆ หรือเพื่อพบปะสังสรรค์

ห้องพักผ่อน (Lobby) เช่น สนามเทนนิส ไร่บริการผู้ใช้บริการที่ต้องการออก
กำลังกาย

บริเวณจอดรถที่กว้างขวาง เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ตัวอาคารของโรงแรมมีการก่อสร้างอย่างสวยงาม โอ่อ่า ทันสมัย บริเวณรอบๆ
ตัวอาคารตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาดเรียบร้อย โรงแรมประเภทนี้ต้องตั้งในสภาพแวดล้อมที่ดี
คมนาคมสะดวก

ธุรกิจโรงแรม (ธุรกิจท่องเที่ยว) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. โรงแรมหาดทอง
2. โรงแรมสุขสันต์
3. โรงแรมประจวบเพลส
4. โรงแรมแดงเบิร์ด
5. โรงแรมคุ้มเจ้าลาย
6. โรงแรมยูติชัย
7. โรงแรมประจวบบีช
8. โรงแรมโกลด์เด็นบีช
9. โรงแรมอินทิรา
10. โรงแรมประจวบสุข
11. ชันบีชเกทส์เฮาส์
12. ตาม่องล่ายริสอร์ท
13. อ่าวน้อยชีวี
14. ดอนทรายเพลส
15. บ้านพักบางนางรม
16. บ้านพักลัคเฮาส์
17. บ้านพักประสารสุข
18. บ้านพักพิกุลทอง (ไทฮัท)

ที่มา : (กรมส่งเสริมการท่องเที่ยว, (2551). แนะนำแหล่งท่องเที่ยวเมืองประจวบคีรีขันธ์ (แผนพับ).

ประจวบคีรีขันธ์ : ประจวบการพิมพ์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

นัตยาพร เสมอใจ (2549) คุณภาพการให้บริการเป็นความคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้าหมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นพิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ้มค่าเงิน

องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985) ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคนเตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงานสิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ 7 (P7)

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรง วัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาท ทุกสตางค์ จำนวนดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด การทำนายโชคชะตาต้องมีความแม่นยำในการทำนาย

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อรอควรรวมทั้งต้องมีความกตัญญู เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีคุณภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไว้กังวล นอกจากนี้ อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO 9001: 2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์กรประกอบข้อนี้เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

ในการให้บริการหนึ่งๆ ลูกค้าจะยอมรับว่าบริการใดมีคุณภาพหรือไม่นั้น จะต้องวัดจากทั้ง 5 องค์ประกอบข้างต้น แต่อย่างไรก็ตาม ทั้ง 5 องค์ประกอบลูกค้าให้ความสำคัญแตกต่างกันและเป็นสัดส่วนกัน ดังในตารางแสดงลำดับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

ตารางที่ 2.1 : ลำดับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

องค์ประกอบ	เปอร์เซ็นต์ของความสำคัญ
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	32
ความรวดเร็ว	22
การรับประกัน	19
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	16
สิ่งที่สัมผัสได้	11

จะเห็นว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) มากที่สุด รองลงมา เป็นความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) และให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2551) คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความคาดหวัง ของลูกค้า มี 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวังที่จะมีผลต่อการประเมินคุณภาพบริการ ได้แก่

1. การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) เป็นปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวังในคุณภาพบริการเพราะบริการเป็นสิ่งที่จับต้องยาก ทำให้มีความเสี่ยงเพราะไม่สามารถทดลองก่อนได้ ลูกค้าจึงต้องหาข้อมูลด้วยการสอบถามจากเพื่อนหรือญาติที่เคยใช้บริการนั้นๆ มาก่อน

2. Personal Needs and Preferences เป็นความต้องการที่เป็นรสนิยมส่วนตัว อันเนื่องมาจากพื้นฐานทางด้านสังคม การศึกษาครอบครัว ศาสนา และวัฒนธรรม ฯลฯ

3. ประสบการณ์ในอดีตที่สะสมมา (Past Experiences) ถ้าเราไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารอิตาลีแห่งหนึ่งเป็นประจำ เจ้าของร้านมักจะจัดของหวานขึ้นพิเศษให้เสมอทุกครั้งที่เราไป เมื่อลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านนี้อีกก็ย่อมจะคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลที่เป็นพิเศษในลักษณะนี้อีกเช่นเคย แต่ถ้าลูกค้าไม่เคยได้รับการดูแลที่เป็นพิเศษในลักษณะนี้มาก่อนแต่ได้รับเป็นครั้งแรก ลูกค้าจะรู้สึกพอใจเป็นพิเศษเหนือความคาดหวัง

4. การสื่อสารกับภายนอก (External Communication) ได้แก่การโฆษณาเพื่อสร้างภาพพจน์เป็นการให้ข้อมูลกับลูกค้าล่วงหน้าเพื่อให้ลูกค้าสะสมข้อมูลในการสร้างความคาดหวังก่อนตัดสินใจมาใช้บริการสินค้าของบริษัท ฯลฯ

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากความไม่แน่นอนของการผลิตงานบริการ ทั้งนี้เพราะงานบริการส่วนมากเป็นสิ่งที่จับต้องยาก ไม่สามารถดำเนินงานไว้ให้บริการล่วงหน้าได้ต้องทำการผลิตในขณะที่ลูกค้ามารับบริการก็มี ลูกค้าต้องเข้าคิวรอก็มีและที่สำคัญคืองานบริการเป็นการผลิตที่ต้องผสมระหว่างเครื่องมือทางเทคนิคบวกกับทักษะของพนักงานบริการเอง ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ทำให้การผลิตงานบริการ ให้มีคุณภาพมาตรฐานเหมือนกันมีความไม่แน่นอนสูงมาก

Parasuman, A., L.L. Berry และ V.A. Zeithaml. (1985) แบ่งเกณฑ์ที่ใช้วัดคุณภาพของบริการออกเป็น 10 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ
 4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการรับบริการ ได้สะดวก ขั้นตอนไม่ควรมากจนซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
 5. ความสุภาพอ่อน โยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจาก ชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า
 8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
 10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- แต่อย่างไรก็ดี ปัจจัยทั้ง 10 นั้นอาจจะมีส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากเกิดการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ ซึ่งการที่จะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงปัจจัยที่ใช้วัดคุณภาพของบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ จะต้องทำการศึกษาต่อไป

Parasuman, A., L.L. Berry และ V.A. Zeithaml. (1988) พบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการวัดคุณภาพที่ทำการศึกษาไว้ในปี 1985 10 ปัจจัยนั้น เมื่อทำการศึกษาอีกครั้งพบว่า เหลือเพียง 5 ปัจจัยคือ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) โดยปัจจัยดังกล่าวมีตัวแปรย่อยๆ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ 1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) มีตัวแปรย่อยๆ ดังต่อไปนี้

1. ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
2. ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของพนักงาน
4. สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

ปัจจัยที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีตัวแปรย่อยๆ ดังต่อไปนี้

5. การรักษาเวลาในการให้บริการ
6. ความเห็นใจและความเชื่อมั่นเมื่อมีปัญหา
7. การฟังพาได้
8. การรักษาสัญญาในการให้บริการ
9. การรักษาข้อมูลของลูกค้า

ปัจจัยที่ 3 การตอบสนอง (Responsiveness) มีตัวแปรย่อยๆ ดังต่อไปนี้

10. ความสามารถในการกำหนดเวลาในการให้บริการ
11. ความรวดเร็วในการได้รับบริการ
12. ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน
13. ความพร้อมในการให้บริการของธนาคาร

ปัจจัยที่ 4 การรับประกัน (Assurance) มีตัวแปรย่อยๆ ดังต่อไปนี้

14. ความเชื่อมั่น ไว้วางใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร
15. ความรู้สึกลดอคภัยในการทำธุรกรรม
16. ความสุภาพของพนักงาน
17. ความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน

ปัจจัยที่ 5 ความเอาใจใส่ (Empathy) มีตัวแปรย่อยๆ ดังต่อไปนี้

18. ความเพียงพอของประเภทของบริการที่ธนาคารให้บริการ
19. ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน
20. การรู้ความต้องการของลูกค้าของพนักงาน

21. ความจริงใจต่อลูกค้าขององค์กร

22. ความสะดวกด้านเวลาให้บริการ

การประเมินคุณภาพบริการ โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ที่มีบทบาทในการเป็นผู้ให้บริการ จะให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ เนื่องจากมีภาวะการแข่งขันกันสูงในปัจจุบันในด้านของงานบริการ คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดได้โดยตัวของตัวเอง แต่คุณภาพการบริการวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้นๆ ขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพของการบริการเพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพบริการขององค์กร โดยมีเป้าหมายคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เครื่องมือ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่พัฒนาโดยทีมนักศึกษาคณะการตลาด ได้แก่ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry สำหรับองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการโดยใช้ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ลักษณะ ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985)

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549) SERVQUAL คือวิธีในการวัดคุณภาพการบริการ โดยอาศัยเกณฑ์ในการวัด 5 ประการ คือ สิ่งมีตัวตนที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ ความสามารถในการตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความมั่นใจในการบริการ และการดูแลเอาใจใส่ของธุรกิจ

ช่องว่างที่ 3 (G3) เป็นช่องว่างของการให้บริการ เกิดจากบริการที่นำเสนอจริงนั้น ไม่ได้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด ช่องว่างนี้เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้ให้บริการเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ

ช่องว่างที่ 4 (G4) ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการที่เกิดจากการสื่อสาร การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ช่องว่างนี้เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสู่ภายนอกในลักษณะที่สถาบันบริการสารสนเทศให้สัญญาไว้มากแต่บริการที่ผู้ใช้ได้ไม่สอดคล้องกับที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้

ช่องว่างที่ 5 (G5) เป็นช่องว่างที่สำคัญที่สุด เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ช่องว่างนี้จะแคบหรือกว้างขึ้นอยู่กับช่องว่างที่ 1-4

การวัดคุณภาพบริการจะวัดจากความกว้าง-แคบของช่องว่างข้างต้น ถ้าช่องว่างกว้าง แสดงว่าคุณภาพบริการยังคือจำเป็นต้องปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ โดยการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและบริการที่จัดให้

ลักษณะเครื่องมือ SERVQUAL ที่ใช้วัดคุณภาพบริการจะแบ่งเป็น 2 บริบท บริบทแรกจะใช้วัดความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการ บริบทที่สอง วัดการรับรู้ถึงบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยมีข้อคำถาม 22 เรื่อง ครอบคลุมมิติการวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าอกเข้าใจ และลักษณะที่จับต้องได้ ต่อมาได้เพิ่มบริบทความคาดหวังขั้นต่ำเข้ามาอีก 1 บริบท โดยให้ผู้ใช้ประเมินบริบท 3 ส่วน คือ ความคาดหวังขั้นต่ำ ความคาดหวังที่ต้องการ และการรับรู้ผลงานบริการ โดยใช้สเกลวัดค่า 7 ระดับ คือ ระดับ 1 (ต่ำสุด) ถึง ระดับ 9 (สูงสุด)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียบ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมลายทองในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน บุคคลผู้ให้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ ประสบการณ์ในการใช้บริการ และวัตถุประสงค์หลักในการมาใช้บริการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการมาใช้บริการ ภูมิภาค และ การได้รับข้อมูลข่าวสาร

เพ็ญศรี เจริญวานิช และ สมจิตร จึงสงวนพรสุข (2540) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการโรงแรมของผู้ใช้บริการมุลเหตุจูงใจในการใช้บริการ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรม ตลอดจนเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการ และระดับความพอใจในการใช้บริการ ระหว่างโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตชายแดนไทย คือ จังหวัดหนองคาย และโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว คือ นครเวียงจันทน์ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการ

ให้บริการของโรงแรม ได้ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทร์ คล้ายคลึงกัน บริการของโรงแรมที่มีการใช้บริการส่วนใหญ่ คือ บริการห้องพัก บริการห้องอาหาร และสถานบันเทิง นิยมใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์ มุ่งเหตุจูงใจในการใช้บริการโรงแรมที่ หนองคายและเวียงจันทร์คล้ายคลึงกันคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย บรรยากาศดี ราคาเหมาะสม ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคล้ายกันเช่นกัน คือ ให้ความสำคัญกับ บรรยากาศภายใน โรงแรม การบริการดี พนักงานกริยาวาจาสุภาพ และระบบความปลอดภัย

สุมาลี สุขเขตต์ (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัด พระนครศรีอยุธยาที่มีต่อการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ ผลการศึกษานักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพรับจ้าง รายได้ต่ำกว่า 10,001 บาท พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเพื่อการพักผ่อนแบบมาเช้าเย็นกลับ โดยรถยนต์ส่วนตัว มานานๆ ครั้ง และเคยมากกว่า 10 ครั้ง จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง 2 – 5 คน รับรู้ข้อมูลจาก เอกสารการท่องเที่ยว ต้องการพักรีสอร์ท ระดับพอใช้ได้ โดยราคาค่าห้องต่ำกว่า 501 บาท รวมอาหารเช้า ความคิดเห็นในการพักขึ้นอยู่กับโอกาส นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีความต้องการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์อยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

แหล่งข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางของแหล่งข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้ศึกษาได้ทำการสืบค้นข้อมูลส่วนนี้จากเอกสารวิชาการที่เป็นตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ และเอกสารวิชาการอื่นๆ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ รวมถึงข้อมูลที่ได้มาจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ภายใน 6 เดือนที่ผ่านมา

2. กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสถิติของยามานะ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มจากโรงแรมและที่พักในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ จากที่ลงข้อมูลของทางโรงแรมไว้กับกรมส่งเสริมการท่องเที่ยว เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ 18 แห่ง ทางผู้ศึกษาทำการสุ่มเลือกมา 6 แห่ง คือสุ่มโรงแรมเป็นที่มีสภาพแวดล้อมติดทะเล 3 แห่ง และไม่ติดทะเล 3 แห่ง และสุ่มเลือกโรงแรมตามขนาด คือ ขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่อย่างละ 2 แห่ง

โรงแรมที่ทำการแจกแบบสอบถามมี 6 แห่ง โดยแจก 40 ชุด และแบ่งตามขนาดของโรงแรมในการแจก โรงแรมขนาดเล็ก (ห้องพักไม่เกิน 20 ห้อง) แจกโรงแรมละ 40 ชุด โรงแรมขนาดกลาง (ห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง) แจกโรงแรมละ 60 ชุด โรงแรมขนาดใหญ่ (ห้องพักเกิน 100 ห้องขึ้นไป) แจกโรงแรมละ 100 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการเก็บข้อมูลในศึกษานี้ คือ แบบสอบถามซึ่งผู้ตอบคำถามจะต้องทำความเข้าใจและตอบคำถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) โดยแบบสอบถามได้พัฒนาขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

สำหรับแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นมี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิภาค โดยใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจะครอบคลุม 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ความเข้าอกเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) โดยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ (1 = น้อยที่สุด, 5 = มากที่สุด)

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1.1 ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจแบบสอบถาม คือ ผู้จัดการโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

1.2 การหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายด้านใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในแต่ละด้านมากกว่า .06 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978) ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 : ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของ
โรงแรมในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ชื่อตัวแปร	ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ	
	กลุ่มทดลอง (n = 30)	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.64	0.81
ความเชื่อถือไว้วางใจ	0.63	0.86
การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	0.76	0.88
ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	0.87	0.90
บริการ ความเข้าอกเข้าใจผู้ใช้บริการ	0.50	0.76
รวม	0.88	0.95

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ได้ใช้แบบสอบถาม (ภาคผนวก ข) ในการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด จากผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 7 โรงแรม คือ โรงแรมหาดทอง โรงแรมสุขสันต์ โรงแรมประจวบเพลส โรงแรมประจวบบีช โรงแรมชั้นปีสเกสต์เฮาส์ และโรงแรมโกลด์เด็นบีช ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึง 15 สิงหาคม พ.ศ. 2551

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดและนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences for Windows)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะของโรงแรม โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ (1 = น้อยที่สุด, 5 = มากที่สุด) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ 5 ระดับ

ซึ่งดัดแปลงมาจากการแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ 5 ระดับ (Best, 1981) ผู้ศึกษาได้แปลค่าเฉลี่ยเป็นช่วงดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ระหว่าง 4.51 – 5.00	มีคุณภาพการให้บริการของโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด
ระหว่าง 3.51 – 4.50	มีคุณภาพการให้บริการของโรงแรม อยู่ในระดับมาก
ระหว่าง 2.51 – 3.50	มีคุณภาพการให้บริการของโรงแรม อยู่ในระดับปานกลาง
ระหว่าง 1.51 – 2.50	มีคุณภาพการให้บริการของโรงแรม อยู่ในระดับน้อย
ระหว่าง 1.00 – 1.50	มีคุณภาพการให้บริการของโรงแรม อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติ

3.1 การทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าที (Independent t-test) สำหรับทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของโรงแรมของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance / ANOVA) ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มได้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยวิธี Scheffe' กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 400 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมายดังต่อไปนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

t-test หมายถึง ค่าสถิติสำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่ม

p หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการยอมรับสมมติฐาน

F-test หมายถึง ค่าสถิติสำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม

Scheffe หมายถึง ค่าทดสอบที่ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่พหุคูณ

MS หมายถึง ค่าความแปรปรวน

SS หมายถึง ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง

df หมายถึง ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา สรุปผลได้ดังตารางที่ 4.1 – 4.7

ตารางที่ 4.1 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	164	41.0
หญิง	236	59.0
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 ในขณะที่เพศหญิงมีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0

ตารางที่ 4.2 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	62	15.5
26 – 30 ปี	152	38.0
31 – 35 ปี	65	16.3
36 – 40 ปี	46	11.5
41 – 45 ปี	38	9.5
มากกว่า 45 ปี	37	9.3
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อายุระหว่าง 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.5 และอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตารางที่ 4.3 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
โสด	202	50.5
หม้าย / หย่า	37	9.3
สมรสแต่ยังไม่มีบุตร	55	13.8
สมรสและมีบุตรแล้ว	106	26.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพส่วนใหญ่ อยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรสและมีบุตรแล้ว จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 สถานภาพสมรสแล้วยังไม่มีบุตร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 สถานภาพ หม้าย/หย่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตารางที่ 4.4 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	37	9.3
ปวช.	34	8.5
ปวส.	38	9.5
ปริญญาตรี	175	43.8
ปริญญาโท	79	19.8
สูงกว่าปริญญาโท	37	9.3
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาโท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ปวส. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ระดับสูงกว่าปริญญาโทและมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และการศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 4.5 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	135	33.8
ข้าราชการ	37	9.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	8.0
เจ้าของกิจการ	86	21.5
นักเรียน / นักศึกษา	36	9.0
พนักงานขาย	38	9.5
รับจ้าง	36	9.0
เกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน	0	0
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาได้แก่ เจ้าของกิจการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 อาชีพพนักงานขาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อาชีพข้าราชการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 อาชีพรับจ้างและนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน

ตารางที่ 4.6 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	80	20.0
10,001 – 20,000 บาท	145	36.3
20,001 – 30,000 บาท	51	12.8
30,001 – 40,000 บาท	37	9.3
40,001 – 50,000 บาท	43	10.8
มากกว่า 50,000 บาท	44	11.0
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 รายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตารางที่ 4.7 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิลำเนาของผู้มาใช้บริการ

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	252	63.0
ต่างจังหวัด	148	37.0
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานคร จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาได้แก่ ผู้มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจ

ตารางที่ 4.8 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมทุกด้าน

คุณภาพการให้บริการของโรงแรม			
ในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.6725	.55088	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.6153	.57906	มาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.7067	.58457	มาก
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.8533	.61784	มาก
ด้านความเข้าอกเข้าใจ	3.7750	.61007	มาก
รวม	3.7246	.49369	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.7246$) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.6725$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.6153$) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.7067$) ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.8533$) และด้านความเข้าอกเข้าใจ ($\bar{X} = 3.7750$) อยู่ระดับมาก

ตารางที่ 4.9 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับคุณภาพ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D	การแปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. บรรยากาศเป็นธรรมชาติ น่าเข้าพัก	0	2	19	46.5	32.5	4.10	.766	มาก
2. พื้นที่ใช้สอยสำหรับทำกิจกรรมมีเพียงพอ	1.5	8.5	42.8	36.0	11.3	3.47	.858	มาก
3. สถานที่ความสะอาด เรียบร้อย		2.5	22.5	44.5	30.5	4.03	.794	มาก
4. มีแผนผัง เครื่องหมาย บอกสถานที่ต่างๆ อย่างชัดเจน	1.0	8.3	39.8	38.3	12.8	3.54	.855	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย	.5	3.3	33.3	45.8	17.3	3.76	.790	มาก
6. มีที่จอดรถเพียงพอ	.5	4.8	29.8	45.8	19.3	3.79	.825	มาก
7. มีบริการต่างๆ เช่น ห้องสัมมนา ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ	7.5	10.5	34.5	36.3	11.3	3.33	1.05	มาก
8. เครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆ มีคุณภาพ ทันสมัย พร้อมใช้งาน	2.3	5.8	36.5	38.0	17.5	3.63	.914	มาก
9. การแต่งกายของผู้ให้บริการสวย	2.8	7.0	46.8	32.8	10.8	3.42	.875	มาก
เฉลี่ย						3.67	.550	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าบรรยากาศเป็นธรรมชาติ น่าเข้าพักของโรงแรม ($\bar{X} = 4.10$) พื้นที่ใช้สอยของโรงแรมสำหรับทำกิจกรรมมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.47$) สถานที่ของโรงแรมมีความสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.03$) มีแผนผัง เครื่องหมาย บอกสถานที่ต่างๆ ในบริเวณโรงแรมอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.54$) สิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย ($\bar{X} = 3.76$) และทางโรงแรมมีที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X} = 3.79$) มีคุณภาพในระดับมาก ทางโรงแรมมีบริการต่างๆ เช่น ห้องสัมมนา ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ ($\bar{X} = 3.33$) มีคุณภาพในระดับ

ปานกลาง เครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆ ภายในโรงแรมมีคุณภาพ ทันสมัย พร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.63$) และการแต่งกายของผู้ให้บริการสวย สะอาดตา ($\bar{X} = 3.42$) มีคุณภาพในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระดับคุณภาพ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D	การแปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ผู้ให้บริการสามารถบอกข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	1.0	12.0	28.8	45.8	12.5	3.57	.893	มาก
2. บริการ มีความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจขณะให้บริการ	-	8.8	26.5	50.0	14.8	3.71	.824	มาก
3. ผู้ให้บริการมีความรู้และเชี่ยวชาญด้านการให้บริการที่ดี	-	8.3	37.3	43.3	11.3	3.58	.797	มาก
4. บริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ	.5	7.8	38.3	44.8	8.8	3.54	.781	มาก
5. ผู้ให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆ ของผู้ใช้บริการ	1.0	9.0	33.8	47.0	9.3	3.55	.821	มาก
6. ผู้ให้บริการมีความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ	1.0	4.5	34.3	45.8	14.5	3.68	.811	มาก
7. ผู้ให้บริการสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้	.5	7.0	35.5	46.0	11.0	3.60	.795	มาก
8. ผู้ใช้บริการ ได้รับคำปรึกษาและ ข้อมูลต่างๆ ครบถ้วนถูกต้อง	-	4.8	34.8	45.3	15.3	3.71	.779	มาก
เฉลี่ย						3.62	.579	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมมีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ให้บริการสามารถบอกข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X} = 3.57$) บริการของทางโรงแรม มีความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ ($\bar{X} = 3.71$) ผู้ให้บริการมีความรู้และเชี่ยวชาญด้านการให้บริการที่ดี ($\bar{X} = 3.58$) บริการของทางโรงแรมทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.54$) ผู้ให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆ ของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$) ผู้ให้บริการมีความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.68$) ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ ($\bar{X} = 3.60$) และผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.11 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	ระดับคุณภาพ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D	การแปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้บริการต่างๆ ได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก	1.0	5.5	31.3	45.0	17.3	3.72	.848	มาก
2. การให้บริการของโรงแรมรวดเร็ว ตรงตามต้องการของผู้ใช้บริการ	-	5.8	26.0	48.5	19.8	3.82	.811	มาก
3. ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้บริการอย่างทันท่วงที	.5	2.5	30.3	47.0	19.8	3.83	.786	มาก
4. มีประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการสามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา	.5	9.0	28.3	49.0	13.3	3.66	.838	มาก
5. มีผู้ให้บริการเพียงพอต่อจำนวนผู้บริการ	-	9.5	26.3	51.5	12.8	3.68	.816	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของ
โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้ใช้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ระดับคุณภาพ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D	การแปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
6. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการของผู้ให้บริการกระชับและรวดเร็ว	.5	9.8	33.3	44.3	12.3	3.58	.846	มาก
7. ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว	-	7.8	34.3	41.3	16.8	3.67	.844	มาก
8. ผู้ให้บริการมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว	-	8.0	34.5	46.5	11.0	3.61	.788	มาก
9. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ	.5	3.0	30.8	47.3	18.5	3.80	.787	มาก
เฉลี่ย						3.70	.586	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ใช้บริการให้คุณภาพกับคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ โดยรวมมีคุณภาพในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการต่างๆ ได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.72$) การให้บริการของโรงแรม รวดเร็ว ตรงตามต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.82$) ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทันที่ ($\bar{X} = 3.83$) มีประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.66$) มีผู้ให้บริการเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.68$) ขั้นตอนและวิธีการให้บริการของผู้ให้บริการกระชับและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.58$) ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.67$) ผู้ให้บริการมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.61$) และ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.80$) มีคุณภาพในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมใน
เขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	ระดับคุณภาพ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D	การแปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพ ให้เกียรติผู้มาใช้บริการ	2.0	3.8	21.0	45.8	27.5	3.93	.901	มาก
2. ผู้ให้บริการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ได้อย่างกระจ่างเข้าใจ หอมดข้อสงสัย	.5	4.0	28.3	51.3	16.0	3.78	.776	มาก
3. ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	-	6.5	34.0	41.8	17.8	3.71	.833	มาก
4. ผู้ให้บริการมีกริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ	-	6.3	20.0	47.3	26.5	3.94	.845	มาก
5. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	-	4.5	26.5	49.0	20.0	3.85	.789	มาก
6. ผู้ให้บริการมีการแสดงออกทำให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการ	.8	6.3	30.0	45.8	17.3	3.73	.846	มาก
7. ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ	-	5.5	19.5	48.3	26.8	3.96	.826	มาก
8. ผู้ให้บริการมีความมั่นใจในการตอบคำถาม ข้อสงสัยแก่ผู้ใช้บริการ	-	4.0	31.5	44.0	20.5	3.81	.803	มาก
9. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ	-	3.8	24.0	43.0	29.3	3.98	.827	มาก
เฉลี่ย						3.85	.618	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการโดยรวมมีคุณภาพในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพ ให้เกียรติผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) ผู้ให้บริการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างกระจ่าง เข้าใจ หอมคข้อสงสัย ($\bar{X} = 3.78$) ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$) ผู้ให้บริการมีกริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.85$) ผู้ให้บริการมีการแสดงออกทำให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.96$) ผู้ให้บริการมีความมั่นใจในการตอบคำถามข้อสงสัยแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) และผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) มีคุณภาพในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเข้าอกเข้าใจ

ด้านความเข้าอกเข้าใจ	ระดับคุณภาพ (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D	การแปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ	1.0	4.5	23.8	48.3	22.5	3.87	.847	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการแต่ละคน	.5	4.3	34.0	50.0	11.3	3.67	.749	มาก
3. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการที่มาพักในโรงแรม	.5	5.8	32.5	45.3	16.0	3.71	.821	มาก
4. การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ	.5	2.5	28.0	49.0	20.0	3.86	.778	มาก
เฉลี่ย						3.78	.610	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเข้าอก
เข้าใจแก่ผู้ใช้บริการโดยรวมมีคุณภาพในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการ
ดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.87$) ผู้ให้บริการมีความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการแต่
ละคน ($\bar{X} = 3.67$) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการที่มาพักในโรงแรม ($\bar{X} = 3.71$) และ การให้คำแนะนำแก่
ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.86$) มีคุณภาพในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์
แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของโรงแรมมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขต
เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.14 : การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาล
เมืองประจวบคีรีขันธ์ ระหว่างเพศชายกับหญิงของผู้มาใช้บริการ

คุณภาพของการ ให้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์	เพศ	N	Mean	S.D.	t	Sig
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ชาย	164	3.5000	.59683	-5.402	.000*
	หญิง	236	3.7924	.48269		
ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ	ชาย	164	3.4367	.57047	-5.314	.000*
	หญิง	236	3.7394	.55306		
ด้านการตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการ	ชาย	164	3.5332	.57217	-5.100	.000*
	หญิง	236	3.8272	.56350		
ด้านความมั่นใจแก่ ผู้ใช้บริการ	ชาย	164	3.7182	.59973	-3.705	.000*
	หญิง	236	3.9473	.61403		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ) : การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิงของผู้มาใช้บริการ

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์	เพศ	N	Mean	S.D.	t	Sig
ด้านความเข้าใจ	ชาย	164	3.6829	.64891	-2.533	.012*
	หญิง	236	3.8390	.57429		
รวม	ชาย	164	3.5742	.49555	-5.244	.000*
	หญิง	236	3.8290	.46556		

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ใช้บริการ โรงแรมเพศชายและเพศหญิงมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศชาย และ เพศหญิง ที่มาใช้บริการโรงแรมมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ ผู้ใช้บริการ โรงแรมเพศชาย จะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ มากกว่า ผู้ใช้บริการ โรงแรมเพศหญิง

ตารางที่ 4.15 : การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
เมืองประจวบคีรีขันธ์ ระหว่างผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครกับต่างจังหวัด

คุณภาพของการ ให้บริการของโรงแรม ในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์	ภูมิลำเนา	N	Mean	S.D.	t	Sig
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	กรุงเทพมหานคร	252	3.7407	.53906	3.272	.001*
	ต่างจังหวัด	148	3.5563	.55313		
ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ	กรุงเทพมหานคร	252	3.6974	.58934	3.761	.000*
	ต่างจังหวัด	148	3.4755	.53465		
ด้านการตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการ	กรุงเทพมหานคร	252	3.7813	.58986	3.375	.001*
	ต่างจังหวัด	148	3.5796	.55465		
ด้านความมั่นใจแก่ ผู้ใช้บริการ	กรุงเทพมหานคร	252	3.9286	.64009	3.215	.001*
	ต่างจังหวัด	148	3.7252	.55706		
ด้านความเข้าใจ	กรุงเทพมหานคร	252	3.7788	.60986	.161	.872
	ต่างจังหวัด	148	3.7686	.61244		
รวม	กรุงเทพมหานคร	252	3.7854	.50094	3.252	.001*
	ต่างจังหวัด	148	3.6210	.46469		

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครกับต่างจังหวัดมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครกับต่างจังหวัดที่มาใช้บริการโรงแรมมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานคร จะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง

ประจวบคีรีขันธ์ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ด้านความเข้าใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 : การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ กับสภาพแวดล้อมของโรงแรมที่ติดทะเลกับไม่ติดทะเล

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์	ภูมิลำเนา	N	Mean	S.D.	t	Sig
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ติดทะเล	284	3.6811	.56733	0.490	.624
	ไม่ติดทะเล	116	3.6513	.51010		
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ติดทะเล	284	3.6474	.61820	1.741	.082
	ไม่ติดทะเล	116	3.5366	.46275		
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ติดทะเล	284	3.7394	.58386	1.759	.079
	ไม่ติดทะเล	116	3.6264	.58104		
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	ติดทะเล	284	3.8756	.65969	1.128	.260
	ไม่ติดทะเล	116	3.7989	.49926		
ด้านความเข้าใจ	ติดทะเล	284	3.7861	.61724	.568	.570
	ไม่ติดทะเล	116	3.7478	.59390		
รวม	ติดทะเล	284	3.7459	.53197	1.357	.176
	ไม่ติดทะเล	116	3.6722	.38121		

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า สภาพแวดล้อมของโรงแรมที่ติดทะเลกับไม่ติดทะเลมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สภาพแวดล้อมของโรงแรมที่ติดทะเลกับไม่ติดทะเล ที่มาใช้บริการโรงแรมมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้าน

ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 : ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน โดยวิเคราะห์ความแปรปรวน

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์	แหล่งของ		df	SS	MS	F	Sig.
	ความแปรปรวน						
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม		5	12.660	2.532	9.201	.000*
	ภายในกลุ่ม		394	108.425	.275		
	รวม		399	121.085			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม		5	5.766	1.153	3.549	.004*
	ภายในกลุ่ม		394	128.025	.325		
	รวม		399	133.791			
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม		5	6.158	1.232	3.727	.003*
	ภายในกลุ่ม		394	130.190	.330		
	รวม		399	136.348			
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม		5	2.892	.578	1.525	.181
	ภายในกลุ่ม		394	149.418	.379		
	รวม		399	152.309			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม		5	3.106	.621	1.684	.137
	ภายในกลุ่ม		394	145.394	.369		
	รวม		399	148.500			
รวม	ระหว่างกลุ่ม		5	4.932	.986	4.210	.001*
	ภายในกลุ่ม		394	92.315	.234		
	รวม		399	97.247			

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่าคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน ซึ่งมีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี และ มากกว่า 45 ปี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อทดสอบแยกเป็นรายด้านของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญถึงคุณภาพ การให้บริการของโรงแรมต่อด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้าน การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe'

ตารางที่ 4.18 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	มากกว่า 45 ปี
ค่าเฉลี่ย	3.98003	3.7281	3.6120	3.4807	3.6140	3.3333
ต่ำกว่า 25 ปี	3.9803	.25222	.3683*	.49961*	.36625*	.64695*
26 – 30 ปี	3.7281		.11610	.24739	.11404	.39474*
31 – 35 ปี	3.6120			.13129	-.00207	.27863
36 – 40 ปี	3.4807				-.13336	.14734
41 – 45 ปี	3.6140					.28070
มากกว่า 45 ปี	3.3333					

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ให้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่อายุ ต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการต่างกัน มีจำนวน 5 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้ให้บริการโรงแรมที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขต เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุ

ระหว่าง 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี และ มากกว่า 45 ปี และ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26 – 30 ปี จะให้คุณภาพต่อต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.19 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	มากกว่า 45 ปี
ค่าเฉลี่ย	3.7258	3.6891	3.6596	3.4212	3.5263	3.3818
ต่ำกว่า 25 ปี	3.7258	.03666	.06619	.30461	.19949	.34405
26 – 30 ปี	3.6891		.02953	.26795	.16283	.30739
31 – 35 ปี	3.6596			.23842	.13330	.27786
36 – 40 ปี	3.4212				-.10512	.03944
41 – 45 ปี	3.5263					.14456
มากกว่า 45 ปี	3.3818					

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ให้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่อายุต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	มากกว่า 45 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.9158	3.6893	3.7812	3.5918	3.6959	3.4505
ต่ำกว่า 25 ปี	3.9158		.22644	.13457	.32398	.21986	.46532*
26 – 30 ปี	3.6893			-.09187	.09754	-.00658	.23888
	ค่าเฉลี่ย	3.9158	3.6893	3.7812	3.5918	3.6959	3.4505
41 – 45 ปี	3.6959						.24546
มากกว่า 45 ปี	3.4505						

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่อายุต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ต่างกัน มีจำนวน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

ตารางที่ 4.21 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	มากกว่า 45 ปี
ค่าเฉลี่ย	3.8975	3.8975	3.7538	3.7513	3.5572	3.6810	3.5205
ต่ำกว่า 25 ปี	3.8975		.14369	.14617	.34031*	.21650	.37700*
26 – 30 ปี	3.7538			.00248	.19662	.07281	.23331
31 – 35 ปี	3.7513				.19414	.07033	.23083
36 – 40 ปี	3.5572					-.12381	.03669
41 – 45 ปี	3.6810						.16050
มากกว่า 45 ปี	3.5205						

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ให้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่อายุต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม ต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือผู้ให้บริการโรงแรมที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม มากกว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุ 36 – 40 ปี และ มากกว่า 45 ปี

ตารางที่ 4.22 : ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.701	2.234	7.733	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	114.384	.289		
	รวม	399	121.085			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.613	2.538	7.964	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	126.178	.319		
	รวม	399	133.791			
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.951	1.984	6.024	.001*
	ภายในกลุ่ม	396	130.397	.329		
	รวม	399	136.348			
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.514	1.505	4.032	.008
	ภายในกลุ่ม	396	147.795	.373		
	รวม	399	152.309			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.500	1.500	4.125	.007
	ภายในกลุ่ม	396	144.000	.364		
	รวม	399	148.500			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.785	1.595	6.832	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	92.462	.233		
	รวม	399	97.247			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่าคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน ซึ่งมี โสด หม้าย/หย่า สมรสแต่ยังไม่มีบุตร และสมรสแล้วมีบุตร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อทดสอบแยกเป็นรายด้านของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน พบว่า ผู้ให้บริการให้คุณภาพถึงคุณภาพ การให้บริการของโรงแรมต่อด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe'

ตารางที่ 4.23 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามสถานภาพของผู้ให้บริการ

อายุ		โสด	หม้าย/หย่า	สมรสแล้ว ยังไม่มีบุตร	สมรสแล้วมี บุตร
	ค่าเฉลี่ย	3.7591	3.8529	3.5879	3.4885
โสด		3.7591	-.09378	.17120	.27061*
หม้าย/หย่า		3.8529		.26497	.36438*
สมรสแต่ยังไม่มีบุตร		3.5879			.09941
สมรสแล้วมีบุตร		3.4885			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ให้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่ สถานภาพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีสถานภาพ โสด จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีบุตร และ ผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่า จะให้ คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีบุตร

ตารางที่ 4.24 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

อายุ	โสด	หม้าย/หย่า	สมรสแล้ว ยังไม่มีบุตร	สมรสแล้วมี บุตร	
	ค่าเฉลี่ย	3.6801	3.9088	3.4848	3.4587
โสด	3.6801		-.22871	.19826	.22135*
หม้าย/หย่า	3.9088		.42697*	.45006*	
สมรสแต่ยังไม่มีบุตร	3.4848				.02309
สมรสแล้วมีบุตร	3.4587				

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่ สถานภาพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีสถานภาพ โสด จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มี สถานภาพสมรสแล้วมีบุตร และ ผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่า จะให้คุณภาพต่อ คุณภาพการให้บริการของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแล้วยังไม่มีบุตร และสมรสแล้วมีบุตร

ตารางที่ 4.25 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพของ
ผู้ใช้บริการ

อายุ	โสด	หม้าย/หย่า	สมรสแล้ว ยังไม่มีบุตร	สมรสแล้วมี บุตร
ค่าเฉลี่ย	3.7800	3.9189	3.5758	3.5608
โสด	3.7800	-1.13894	.20422	.21918*
หม้าย/หย่า	3.9189		.34316*	.35812*
สมรสแต่ยังไม่มีบุตร	3.5758			.01496
สมรสแล้วมีบุตร	3.5608			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่
สถานภาพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีสถานภาพ โสด จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการ
ที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีบุตร และ ผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่า จะให้คุณภาพต่อ
คุณภาพการให้บริการของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้ใช้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแล้วยังไม่มีบุตร และสมรสแล้วมีบุตร

ตารางที่ 4.26 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพของ
ผู้ใช้บริการ

อายุ	โสด	หม้าย/หย่า	สมรสแล้ว ยังไม่มีบุตร	สมรสแล้วมี บุตร	
	ค่าเฉลี่ย	3.8795	4.1111	3.8424	3.7191
โสด	3.8795		-.23157	.03711	.16046
หม้าย/หย่า	4.1111		.26869	.39203*	
สมรสแต่ยังไม่มีบุตร	3.8424			.12335	
สมรสแล้วมีบุตร	3.8533				

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่
สถานภาพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการต่างกัน มีจำนวน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่า จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการ
ของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการมากกว่า ผู้ใช้บริการ
ที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีบุตร

ตารางที่ 4.27 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ใจจําแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

อายุ	โสด	หม้าย/หย่า	สมรสแล้ว ยังไม่มีบุตร	สมรสแล้วมี บุตร	
	ค่าเฉลี่ย	3.8045	3.9324	3.5273	3.7925
โสด	3.8045		-.12798	.27718*	.01200
หม้าย/หย่า	3.9324			.40516*	.13398
สมรสแต่ยังไม่มีบุตร	3.5273				-26518
สมรสแล้วมีบุตร	3.7925				

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ให้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่
สถานภาพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ใจต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
คือผู้ให้บริการโรงแรมที่มีสถานภาพ โสด จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ใจมากกว่า ผู้ให้บริการที่มี
สถานภาพสมรสแล้วยังไม่มีบุตร และผู้ให้บริการโรงแรมที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่า จะให้คุณภาพ
ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ใจ
มากกว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสแล้วยังไม่มีบุตร

ตารางที่ 4.28 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	โสด	หม้าย/หย่า	สมรสแต่ยังไม่ มีบุตร	สมรสแล้วมี บุตร
ค่าเฉลี่ย	3.7806	3.7806	3.9448	3.6030	3.6039
โสด			-.16420	.17759	.17672*
หม้าย/หย่า				.34179*	.34092*
สมรสแต่ยังไม่ มีบุตร					-.00087
สมรสแล้วมีบุตร					3.6039

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ให้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่
สถานภาพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม ต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ให้บริการโรงแรมที่มีสถานภาพ โสด จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม มากกว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส
แล้วมีบุตร และ ผู้ให้บริการโรงแรมที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่า จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม มากกว่า ผู้ให้บริการที่มี
สถานภาพสมรสแต่ยังไม่ มีบุตร และสมรสแล้วมีบุตร

ตารางที่ 4.29 : ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	10.830	2.166	7.740	.000*
	ภายในกลุ่ม	394	110.255	.280		
	รวม	399	121.085			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	10.686	2.137	6.840	.000*
	ภายในกลุ่ม	394	123.105	.312		
	รวม	399	133.791			
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	12.054	2.411	7.642	.000*
	ภายในกลุ่ม	394	124.293	.315		
	รวม	399	136.348			
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	12.535	2.507	7.067	.000*
	ภายในกลุ่ม	394	139.774	.355		
	รวม	399	152.309			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.734	1.147	3.165	.008*
	ภายในกลุ่ม	394	142.766	.362		
	รวม	399	148.500			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	8.889	1.778	7.928	.000*
	ภายในกลุ่ม	394	88.358	.224		
	รวม	399	97.247			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่าคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน ซึ่งมี ม.ปลาย ปวช. ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อทดสอบแยกเป็นรายด้านของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้ให้บริการให้คุณภาพถึงคุณภาพ การให้บริการของโรงแรมต่อต้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe'

ตารางที่ 4.30 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ม.ปลาย	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ค่าเฉลี่ย	3.5375	3.2712	3.5819	3.6737	3.8298	3.9279	
ม.ปลาย	3.5375		.26630	-.04433	-.13611	-.29228	-.39039
ปวช.	3.2712			-.31063	-.40241*	-.55858*	-.65669*
ปวส.	3.5819				-.09178	-.24795	-.34606
ปริญญาตรี	3.6737					-.15617	-.25428
ปริญญาโท	3.8298						-.09811
สูงกว่าปริญญาโท	3.9279						

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่ การศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีการศึกษา ระดับ ปวช. จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ม.ปลาย	ปวช.	ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	สูงกว่า ปริญญา โท
ค่าเฉลี่ย	3.3277	3.3277	3.3235	3.4342	3.6721	3.7326	3.8378
ม.ปลาย	3.3277		.00417	-.10651	-.34444*	-.40489*	-.51014*
ปวช.	3.3235			-.11068	-.34861	-.40907*	-.51431*
ปวส.	3.4342				-.23793	-.29838	-.40363
ปริญญาตรี	3.6721					-.06045	-.16569
ปริญญาโท	3.7326						-.10524
สูงกว่า ปริญญาโท	3.8378						

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่ การศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจต่างกัน มีจำนวน 5 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีการศึกษา ระดับ ม.ปลาย จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท ตามลำดับ และ ผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีการศึกษา ระดับ ปวช. จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ม.ปลาย	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ค่าเฉลี่ย	3.2703	3.4510	3.6491	3.7905	3.7918	3.8589
ม.ปลาย	3.2703	-1.8071	-3.7885	-5.2021*	-5.2157*	-5.8859*
ปวช.	3.4510		-1.9814	-3.3950	-3.4086	-4.1788
ปวส.	3.6491			-1.4135	-1.4272	-2.0974
ปริญญาตรี	3.7905				-0.0137	-0.6838
ปริญญาโท	3.7918					-0.6702
สูงกว่าปริญญาโท	3.8589					

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่ การศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีการศึกษา ระดับ ม.ปลาย จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ม.ปลาย	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ค่าเฉลี่ย	3.4384	3.4384	3.5850	3.7339	3.9556	3.9156	4.0210
ม.ปลาย	3.4384		-14653	-29548	-51712*	-47717*	-58258*
ปวช.	3.5850			-14895	-37059	-33064	-43605
ปวส.	3.7339				-22164	-18169	-28710
ปริญญาตรี	3.9556					.03994	-06547
ปริญญาโท	3.9156						-10541
สูงกว่าปริญญาโท	4.0210						

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่การศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีการศึกษา ระดับ ม.ปลาย จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ด้านความเข้าอกเข้าใจ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา		ม.ปลาย	ปวช.	ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	สูงกว่า ปริญญา โท
	ค่าเฉลี่ย	3.6689	3.4559	3.8158	3.7686	3.8924	3.9122
ม.ปลาย	3.6689		.21304	-.14687	-.09965	-.22349	-.24324
ปวช.	3.4559			-.35991	-.31269	-.43652*	-.45628
ปวส.	3.8158				.04722	-.07662	-.09637
ปริญญาตรี	3.7686					-.12383	-.14359
ปริญญาโท	3.8924						-.01976
สูงกว่า ปริญญาโท	3.9122						

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่
การศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเข้าอกเข้าใจต่างกัน มีจำนวน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
คือผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีการศึกษา ระดับ ปวช. จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการ
ของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเข้าอกเข้าใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มี
ระดับการศึกษา ปริญญาโท

ตารางที่ 4.35 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ม.ปลาย	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ค่าเฉลี่ย	3.4486	3.4173	3.6430	3.7721	3.8325	3.9116	
ม.ปลาย	3.4486		.03125	-.19441	-.32351*	-.38388*	-.46299*
ปวช.	3.4173			-.22566	-.35476*	-.41513*	-.49424*
ปวส.	3.6430				-.12910	-.18947	-.26858
ปริญญาตรี	3.7721					.06037	-.13948
ปริญญาโท	3.8325						-.07911
สูงกว่าปริญญาโท	3.9116						

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่
การศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมต่างกัน มีจำนวน 6 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีการศึกษา ระดับ ม.ปลาย จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวมน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มี
ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท ตามลำดับ และผู้ใช้บริการโรงแรมที่
มีการศึกษา ระดับ ปวช. จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวมน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท และ
สูงกว่าปริญญาโท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 : ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์	แหล่งของความแปรปรวน	df	Sum of Squares	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	9.509	1.585	5.582	.000*
	ภายในกลุ่ม	393	111.576	.284		
	รวม	399	121.085			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	6	6.400	1.067	3.291	.004*
	ภายในกลุ่ม	393	127.390	.324		
	รวม	399	133.791			
ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	7.973	1.329	4.068	.001*
	ภายในกลุ่ม	393	128.374	.327		
	รวม	399	136.348			
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	9.816	1.636	4.512	.000*
	ภายในกลุ่ม	393	142.494	.363		
	รวม	399	152.309			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	6	5.173	.862	2.364	.030*
	ภายในกลุ่ม	393	143.327	.365		
	รวม	399	148.500			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6	5.974	.996	4.287	.000*
	ภายในกลุ่ม	393	91.273	.232		
	รวม	399	97.247			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 พบว่าคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ซึ่งมี พนักงานเอกชน ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ นักเรียน / นักศึกษา พนักงานขาย และอาชีพรับจ้าง ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อทดสอบแยกเป็นรายด้านของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการให้คุณภาพถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมต่อด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าอกเข้าใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe'

ตารางที่ 4.37 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ							
	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานขาย	รับจ้าง	
	ค่าเฉลี่ย	3.604	3.873	3.496	3.866	3.790	3.529	3.444
พนักงานเอกชน	3.604		-.268	.108	-.261	-.185	.075	.160
ข้าราชการ	3.873		.377	.006	.083	.344	.429	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.496			-.370	-.293	-.032	.052	
เจ้าของกิจการ	3.866				.076	.337	.422*	
นักเรียน/นักศึกษา	3.790					.260	.345	
พนักงานขาย	3.529						.084	
รับจ้าง	3.444							

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ต่างกัน มีจำนวน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง

ตารางที่ 4.38 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	BANK OF THAI UNIVERSITY							
	ค่าเฉลี่ย	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานชาย	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย	3.541	3.621	3.730	3.824	3.555	3.513	3.451
พนักงานเอกชน	3.541		-0.079	-0.188	-0.282*	-0.013	.0285	.090
ข้าราชการ	3.621			-0.108	-0.202	.066	.1084	.170
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.730				-0.093	.174	.2173	.279
เจ้าของกิจการ	3.824					.268	.3109	.372
นักเรียน/นักศึกษา	3.555						.0424	.104
พนักงานชาย	3.513							.061
รับจ้าง	3.451							

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.38 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง

ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ต่างกัน มีจำนวน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ

ตารางที่ 4.39 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานขาย	รับจ้าง
ค่าเฉลี่ย	3.703	3.717	3.916	3.851	3.638	3.581	3.373
พนักงานเอกชน	3.703	-.014	-.212	-.147	.064	.121	.330
ข้าราชการ	3.717		-.198	-.133	.078	.135	.344
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.916			.065	.277	.334	.543*
เจ้าของกิจการ	3.851				.212	.269	.477*
นักเรียน/นักศึกษา	3.638					.057	.265
พนักงานขาย	3.581						.208
รับจ้าง	3.373						

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง

และ ผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง

ตารางที่ 4.40 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	พนักงานเอกชน							รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานชาย		
	3.827	3.933	4.208	3.852	3.765	3.736	3.527	
พนักงานเอกชน	3.827	-1.106	-.381	-.125	.061	.090	.299	
ข้าราชการ	3.933		-.274	-.018	.168	.197	.406	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.208			.256	.442	.471	.680*	
เจ้าของกิจการ	3.852				.186	.215	.424	
นักเรียน/นักศึกษา	3.765					.028	.237	
พนักงานชาย	3.736						.209	
รับจ้าง	3.527							

*แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ต่างกัน มีจำนวน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง

ตารางที่ 4.41 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเข้าใจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานขาย	รับจ้าง	
	ค่าเฉลี่ย	3.731	3.864	3.867	3.901	3.847	3.638	3.534
พนักงานเอกชน	3.731		-.133	.135	.169	.115	.093	.196
ข้าราชการ	3.864			-.002	-.036	.017	.226	.330
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.867				-.033	.019	.229	.332
เจ้าของกิจการ	3.901					.053	.263	.366
นักเรียน/นักศึกษา	3.847						.209	.312
พนักงานขาย	3.638							.103
รับจ้าง	3.5347							

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเข้าใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.42 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานขาย	รับจ้าง	
	ค่าเฉลี่ย	3.681	3.802	3.843	3.879	3.719	3.599	3.466
พนักงานเอกชน	3.681	-0.120	-0.162	-0.197	-0.037	.081	.215	
ข้าราชการ	3.802		-0.041	.076	.082	.202	.336	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.843			-0.035	.124	.243	.377	
เจ้าของกิจการ	3.879				.159	.279	.412*	
นักเรียน/นักศึกษา	3.719					.119	.253	
พนักงานขาย	3.599						.133	
รับจ้าง	3.466							

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีอาชีพต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม ต่างกัน มีจำนวน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง

ตารางที่ 4.43 : ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่างกัน

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.871	.374	1.237	.291
	ภายในกลุ่ม	394	119.214	.303		
	รวม	399	121.085			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	6.978	1.396	4.336	.001*
	ภายในกลุ่ม	394	126.813	.322		
	รวม	399	133.791			
ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	8.998	1.800	5.568	.000*
	ภายในกลุ่ม	394	127.350	.323		
	รวม	399	136.348			
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	8.387	1.677	4.592	.000*
	ภายในกลุ่ม	394	143.922	.365		
	รวม	399	152.309			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.973	.595	1.610	.156
	ภายในกลุ่ม	394	145.527	.369		
	รวม	399	148.500			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	3.478	.696	2.923	.013*
	ภายในกลุ่ม	394	93.769	.238		
	รวม	399	97.247			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 พบว่าคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่างกัน ซึ่งมี 0 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท 50,000 บาท ขึ้นไปในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อทดสอบแยกเป็นรายด้านของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า ผู้ให้บริการให้คุณภาพถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe'

ตารางที่ 4.44 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามรายได้

รายได้	รายได้						
	0 – 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 – 50,000	50,001 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	3.410	3.684	3.541	3.753	3.532	3.809
0 – 10,000	3.410		-273*	-.130	-.342	-.121	-.398*
10,001 – 20,000	3.684			.142	-.068	.152	-.125
20,001 – 30,000	3.541				-.211	.009	-.267
30,001 – 40,000	3.753					.221	-.056
40,001 – 50,000	3.532						-.277
50,000 ขึ้นไป	3.809						

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.44 พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ต่างกัน มีจำนวน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีรายได้ ระหว่าง 0 – 10,000 บาท จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านความเชื่อถือไว้วางใจน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.45 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	รายได้						
	ค่าเฉลี่ย	0 – 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 – 50,000	50,001 ขึ้นไป
0 – 10,000	3.454	3.454	-3.303*	-1.186	-1.389*	-0.261	-0.495*
10,001 – 20,000	3.757		3.757	.117	-.085	.042	-.191
20,001 – 30,000	3.640			3.640	-.203	-.075	-.308
30,001 – 40,000	3.843				3.843	.128	-.105
40,001 – 50,000	3.715					3.715	-.233
50,000 ขึ้นไป	3.949						3.949

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีรายได้ ระหว่าง 0 – 10,000 บาท จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท และ 50,001 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.46 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	รายได้						
	ค่าเฉลี่ย	0 – 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	40,001 – 50,000	50,001 ขึ้นไป
0 – 10,000	3.606	3.606	-0.346*	-0.275	-0.203	-0.168	-0.443*
10,001 – 20,000	3.953			0.070	0.142	0.178	-0.097
20,001 – 30,000	3.882				0.071	0.107	-0.168
30,001 – 40,000	3.810					0.035	-0.239
40,001 – 50,000	3.775						-0.275
50,000 ขึ้นไป	4.050						

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีรายได้ ระหว่าง 0 – 10,000 บาท จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และ 50,001 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.47 : ทดสอบความแตกต่างของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของโรงแรมที่มีขนาดของโรงแรมต่างกัน

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	15.142	7.571	28.370	.000*
	ภายในกลุ่ม	397	105.943	.267		
	รวม	399	121.085			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	29.642	14.821	56.495	.000*
	ภายในกลุ่ม	397	104.149	.262		
	รวม	399	133.791			
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	27.200	13.600	49.466	.000*
	ภายในกลุ่ม	397	109.148	.275		
	รวม	399	136.348			
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	28.909	14.454	46.502	.000*
	ภายในกลุ่ม	397	123.400	.311		
	รวม	399	152.309			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	18.812	9.406	28.793	.000*
	ภายในกลุ่ม	397	129.688	.327		
	รวม	399	148.500			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	23.489	11.745	63.215	.000*
	ภายในกลุ่ม	397	73.758	.186		
	รวม	399	97.247			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 พบว่าคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีขนาดของโรงแรมต่างกัน ซึ่งมี ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อทดสอบแยกเป็นรายด้านของคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้บริการที่มีขนาดของโรงแรมต่างกันพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe'

ตารางที่ 4.48 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามขนาดของ โรงแรม

ขนาดของ โรงแรม	เล็ก	กลาง	ใหญ่	
	ค่าเฉลี่ย	3.6513	3.8457	3.3588
เล็ก	3.6513		-.19440*	.29254*
กลาง	3.8457			.48695*
ใหญ่	3.3588			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.48 พบว่าผู้ให้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มี ขนาดของโรงแรมต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

คือผู้ให้บริการ โรงแรมที่มีขนาดของโรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการ ให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่า โรงแรมขนาดกลาง และ ขนาดของ โรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการ

ให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่า โรงแรมขนาดกลาง

และผู้ให้บริการโรงแรมที่มีขนาดของโรงแรม ขนาดกลาง จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่า ขนาดของโรงแรม ขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.49 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามขนาดของโรงแรม

ขนาดของโรงแรม	เล็ก	กลาง	ใหญ่
	ค่าเฉลี่ย	3.5366	3.8743
เล็ก	3.5366	-0.33770*	.33351*
กลาง	3.8743		.67121*
ใหญ่	3.2031		

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.49 พบว่าผู้ให้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีขนาดของโรงแรมต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ให้บริการโรงแรมที่มีขนาดของโรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ น้อยกว่าโรงแรมขนาดกลาง และ ขนาดของโรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มากกว่า โรงแรมขนาดกลาง และผู้ให้บริการโรงแรมที่มีขนาดของโรงแรม ขนาดกลาง จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มากกว่า ขนาดของโรงแรม ขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.50 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ จำแนกตามขนาดของ
โรงแรม

ขนาดของ โรงแรม				
	เล็ก	กลาง	ใหญ่	
	ค่าเฉลี่ย	3.6264	3.9563	3.3148
เล็ก	3.6264		-.32983*	.31162*
กลาง	3.9563			..64145*
ใหญ่	3.3148			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.50 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มี
ขนาดของ โรงแรมต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีขนาดของ โรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ
น้อยกว่า โรงแรมขนาดกลาง และ ขนาดของ โรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ
มากกว่า โรงแรมขนาดกลาง และผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีขนาดของ โรงแรม ขนาดกลาง จะให้
คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านการ
ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มากกว่า ขนาดของ โรงแรม ขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.51 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามขนาดของ
โรงแรม

ขนาดของ โรงแรม	เฉลี่ย			
	เล็ก	กลาง	ใหญ่	
	ค่าเฉลี่ย	3.7989	4.1017	3.4329
เล็ก	3.7989		-.30280*	.36598*
กลาง	4.1017			.66878*
ใหญ่	3.4329			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.51 พบว่าผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มี
ขนาดของ โรงแรมต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีขนาดของ โรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ น้อยกว่า
โรงแรมขนาดกลาง และ ขนาดของ โรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มากกว่า โรงแรมขนาด
กลาง และผู้ใช้บริการ โรงแรมที่มีขนาดของ โรงแรม ขนาดกลาง จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มากกว่า
ขนาดของ โรงแรม ขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.52 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต จำแนกตามขนาดของโรงแรม

ขนาดของโรงแรม		เล็ก	กลาง	ใหญ่
	ค่าเฉลี่ย	3.7478	3.9694	3.4271
เล็ก	3.7478		-0.22157*	.32076*
กลาง	3.9694			.54233*
ใหญ่	3.4271			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.52 พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีขนาดของโรงแรมต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีขนาดของโรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต น้อยกว่า โรงแรมขนาดกลาง และ ขนาดของโรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต มากกว่า โรงแรมขนาดกลาง และผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีขนาดของโรงแรม ขนาดกลาง จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต มากกว่า ขนาดของโรงแรม ขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.53 : ทดสอบค่าเฉลี่ยคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม จำแนกตามขนาดของโรงแรม

ขนาดของโรงแรม		เล็ก	กลาง	ใหญ่
	ค่าเฉลี่ย	3.6722	3.9495	3.3473
เล็ก	3.6722		-0.27726*	.32488*
กลาง	3.9495			.60214*
ใหญ่	3.3473			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.53 พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ที่มีขนาดของโรงแรมต่างกัน จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม ต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คือผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีขนาดของโรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม น้อยกว่า โรงแรมขนาดกลาง และ ขนาดของโรงแรม ขนาดเล็ก จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม มากกว่า โรงแรมขนาดกลาง และผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีขนาดของโรงแรม ขนาดกลาง จะให้คุณภาพต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม มากกว่า ขนาดของโรงแรม ขนาดใหญ่

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สำหรับผลการศึกษารื่องเรื่องคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงเรื่องลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และลักษณะที่แตกต่างกันของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก จำนวน 400 คน จากโรงแรม 6 โรงแรม ในเขตเทศบาลเมือง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ Independent t-test ค่าสถิติ F-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe' โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows

สรุปผลการศึกษา

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และ ลักษณะที่แตกต่างกันของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพถึงการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ผู้ให้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์มีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรม โดยรวมทุกด้านในระดับมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมของผู้ใช้บริการมีการรับรู้มากที่สุดในแต่ละด้านพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ บรรยากาศเป็นธรรมชาติ น่าเข้าพัก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ได้แก่ บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ และผู้ให้บริการได้รับปรึกษาและข้อมูลต่างๆ ครบถ้วนถูกต้อง ด้านการตอบสนองต่อใช้บริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที ด้านการให้ความ

มั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ และ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการศึกษาที่มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ระดับ มาก โดยมีคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีบรรยากาศเป็นธรรมชาติ น่าเข้าพักของโรงแรม มีพื้นที่ใช้สอยของโรงแรมสำหรับทำกิจกรรมมีเพียงพอ มีการแต่งกายของผู้ให้บริการสวย สะอาด สถานที่ของโรงแรมมีความสะอาด เรียบร้อย มีที่จอดรถเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย เครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆ ภายในโรงแรมมีคุณภาพทันสมัย พร้อมใช้งาน โรงแรมมีบริการต่างๆ เช่น ห้องสัมมนา ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ และมีแผนผัง เครื่องหมาย บอกลานที่ต่างๆ ในบริเวณโรงแรมอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ระดับ มาก โดยมีคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บริการของทางโรงแรมมีความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ ครบถ้วนถูกต้อง ผู้ให้บริการมีความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ ผู้ให้บริการมีความรู้และเชี่ยวชาญด้านการให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการสามารถบอกข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ผู้ให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆ ของผู้ใช้บริการ และบริการของทางโรงแรมทุกครั้งที่มีความถูกต้อง เหมาะสม มีความสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อใช้บริการ (Responsiveness)

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการตอบสนองต่อใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ระดับ มาก โดยมีคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทันทั่วทั้งที่ การให้บริการของโรงแรม รวดเร็ว ตรงตามต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการต่างๆ ได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก มีผู้ให้บริการเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว มีประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ

สามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และขั้นตอนและวิธีการให้บริการของผู้ให้บริการกระชับและรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ระดับ มาก โดยมีคุณภาพของการให้บริการของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผู้ให้บริการมี ความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ ผู้ให้บริการมีกริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพ ให้ เกียรติผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการมีความมั่นใจใน การตอบคำถาม ข้อเสนอแนะแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างกระชับ เข้าใจ หมดข้อสงสัย ผู้ให้บริการมี การแสดงออกทำให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการ และ ผู้ให้บริการ มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ (Empathy)

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ในด้านความ เข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ระดับ มาก โดยมีคุณภาพของการ ให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ ที่มาพักในโรงแรม และผู้ให้บริการมีความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการแต่ละคน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะ ด้าน เพศ ภูมิภาค อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกันใน ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ภูมิภาค อาชีพ สถานภาพ การศึกษาและอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ แตกต่างกันใน
 ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ภูมิภาค อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านการตอบสนองต่อใช้บริการ แตกต่างกันใน
 ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ภูมิภาค อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันใน
 ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ภูมิภาค การศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ
 แตกต่างกันในผู้ให้บริการที่มี เพศ และ อาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของโรงแรมมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขต
 เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์หรือไม่

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะของโรงแรมมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ
 โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันในลักษณะของโรงแรม ด้านขนาดของ
 โรงแรม ที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพถึงการให้บริการของโรงแรมในขณะที่ลักษณะของ
 โรงแรมด้าน สภาพแวดล้อม ไม่พบว่ามีผลต่อการรับรู้คุณภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้
 เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพถึงการ
 ให้บริการของโรงแรม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพถึงการ
 ให้บริการของโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพถึงการ
 ให้บริการของโรงแรมด้านการตอบสนองต่อใช้บริการ

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพถึงการ
 ให้บริการของโรงแรม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ
 ให้บริการของโรงแรม ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

อภิปรายผลการศึกษา

ในการเรื่อง คุณภาพของการให้บริการของ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อภิปรายผลดังนี้

ด้านความเป็นธรรมของบริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ ของ โรงแรมในด้านบรรยากาศเป็นธรรมชาติ น่าเข้าพัก อยู่ในระดับมาก เพราะธุรกิจโรงแรมที่ ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการต้องการความรู้สึกผ่อนคลาย เพื่อมาพักผ่อน นอนหลับ ในด้านบริการ ต่างๆ เช่น ห้อง สัมมนา ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ ทางโรงแรมควรมีบริการต่างๆ ให้ครบวงจรเพื่อ รองรับความต้องการผู้ใช้บริการ เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องนวด ห้องพูล

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กับคุณภาพการให้บริการของ โรงแรม ในด้านบริการมีความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจ ขณะใช้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เพราะ ผู้ใช้บริการต้องการมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองทั้งสิ้น ในขณะมาใช้บริการของ ทางโรงแรม ในด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ ครบถ้วนถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ใน ระดับมาก ผู้ใช้บริการให้ทุกคนต้องการได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้องครบถ้วน ทุกครั้งในการ มาใช้บริการ โรงแรม ทางโรงแรมต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วนเพื่อให้ ลูกค้านเกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการใช้บริการกับทางโรงแรม

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กับคุณภาพการให้บริการของ โรงแรม ด้านผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที ทำมีการ รับรู้อยู่ในระดับมากเพราะธุรกิจโรงแรมผู้ใช้บริการต้องการบริการที่มีความรวดเร็วถูกต้องตรง ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การเข้าถึงบริการต่างๆ ของโรงแรมง่าย ไม่ สับสน ส่วนทางด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการของผู้ให้บริการต้องกระชับ เร็ว สะดวก สบาย ลดขั้นตอนบางอย่างที่ไม่จำเป็นออกไปเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้อย่าง ทันท่วงที

ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กับคุณภาพการให้บริการของ โรงแรม ในด้านผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการได้รับการบริการ ที่ดีเยี่ยม และได้บริการด้วยความเต็มใจจากผู้ให้บริการ ทางโรงแรมต้องฝึกอบรมให้พนักงานทุกคน มีการแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น ยิ้ม พุด ทักทาย เป็นต้น ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ทางโรงแรมต้องมีการฝึกอบรม ให้ พนักงาน ผู้ให้บริการมีความรู้ที่ถูกต้อง มีทักษะในการบริการเกี่ยวกับงานด้าน โรงแรมอย่าง เชี่ยวชาญเพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องต่อไป

ด้านความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กับคุณภาพการให้บริการของ โรงแรม ในด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ทางโรงแรมต้องสามารถให้ข้อมูลที่ต้อง ผู้ใช้บริการต้องการ และแนะนำข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับโรงแรมให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างถูกต้อง และเข้าใจตรงกัน ผู้ให้บริการมีความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการ ทางโรงแรมต้องให้พนักงานในส่วน ต่างๆ แสดงความเอาใจใส่ แสดงความสนใจในตัวผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความเอื้ออาทร ของทางโรงแรม ทางด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการของผู้ให้บริการต้องกระชับ เร็ว เป็นการ ตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที และทางโรงแรมต้องอบรมพนักงาน ผู้ให้บริการมีความรู้ที่ถูกต้อง มีทักษะในการบริการเกี่ยวกับงานด้านโรงแรมอย่างเชี่ยวชาญเพื่อให้ สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการของ โรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ผู้ ศึกษาเห็นว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการของ โรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ของ ผู้ใช้บริการ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือด้านความ เข้าอกเข้าใจผู้ใช้บริการ ส่วนด้าน การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ยังคงอยู่ในส่วนน้อย ดังนั้นทางโรงแรมควรให้ความสนใจใน เรื่องดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อที่จะทำให้คุณภาพการให้บริการของ โรงแรมดียิ่งขึ้นไปในทุกๆ ด้าน รงแรมควรมีบริการต่างๆ ให้ครบวงจรเพื่อรองรับความต้องการผู้ใช้บริการ ทางโรงแรมต้องให้ ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วนเพื่อให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการ ใช้บริการกับทางโรงแรม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษา ถึง ความต้องการใช้บริการ และ ปัจจัยที่มีผลการเลือกใช้บริการ ของ โรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ นอกเหนือจากประเด็นคุณภาพการให้บริการของ โรงแรม เพื่อจะได้มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำข้อมูล ไปใช้ใน การบริหารจัดการต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบถึง โรงแรม ในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ในด้าน นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เนื่องจากจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นจังหวัดที่มีสถาน ที่ท่องเที่ยว บรรยากาศ และ สภาพแวดล้อม และมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ซึ่งข้อมูลที่ได้ อาจเป็น ประโยชน์ในการปรับปรุงที่พัก การบริการ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ให้ตรงกับความต้องการ ตลอดจนพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือ

นิตยาพร เสมอใจ (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2546). หน่วยที่ 8 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ. ในประมวล
สาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ เล่มที่ 2 นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ประสงค์ แสงพ่ายพ์ (2531). การบริหารการโรงแรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประวิทย์ จงวิศาล และ วิจิตรา จงวิศาล (2527). คู่มือทำกิจกรรม กลุ่มสร้างคุณภาพงาน Q.C. circles .
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

มณฑกานติ แลนเคสเตอร์ 2548. การตลาดโรงแรม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. 2535. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตาม
นโยบายประกันสังคม. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม .

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2551. The Secret of SERVICE MARKETING (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :
ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สุรณี ศรีจันทร์ (2526). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.

วิทยานิพนธ์

พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543). การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความ
คาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์
มหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.

สุมาลี สุขเขตต์ (2549). การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มี
ต่อการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ภาคนิพนธ์

ประเสริฐศิลป์ จรุงเทียบ (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมหลายทอง
จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.

เพ็ญศรี เจริญวานิช และ สมจิตร จีงสงวนพรสุข (2540). การให้บริการของโรงแรมต่อผู้ใช้บริการ : ศึกษาเปรียบเทียบของโรงแรมในประเทศไทย หนองคาย และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เวียงจันทน์. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เอกสารอื่นๆ

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (2551). แนะนำแหล่งท่องเที่ยวเมืองประจวบคีรีขันธ์ (แผ่นพับ).

ประจวบคีรีขันธ์ : ประจวบการพิมพ์.

องค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2551). จังหวัดประจวบคีรีขันธ์(แผ่นพับ).

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารการค้าระหว่างประเทศ : ประจวบการพิมพ์.

ภาษาอังกฤษ

Best, J.W. (1970). Research in education. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

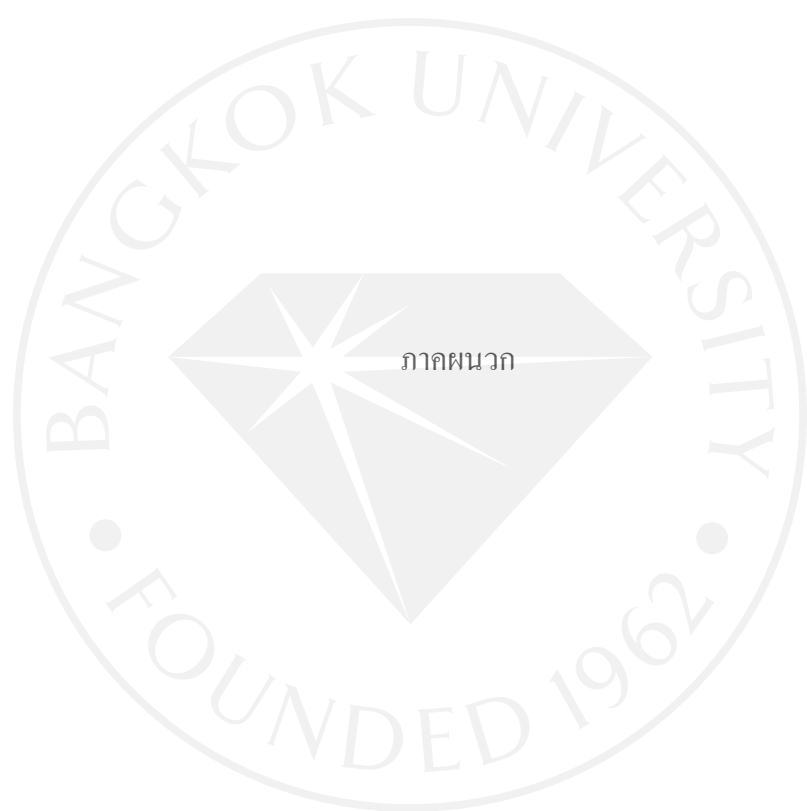
Nunnally, J.L. (1978). Psychometric Theory (2nd ed.). New York : McGraw-Hill.

Parasuman, A., L.L. Berry & V.A. Zeithaml (1988). SERVQUAL : A Multi-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64, 12-40.

Parasuman, A., L.L. Berry & V.A. Zeithaml (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research., Journal of Marketing, 49, 41-50.

Yamane, T. 1967. Statistics: An introductory analysis. New York: Harper and Row.

Zeithaml A. Valarie & Bitner Jo Mary (2000). Service marketing: Integrating customer focus across the firm (2nd ed.). New York : Irwin McGraw-Hill.





แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่อง คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นชุดนี้อันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษา

รายละเอียดของแบบสอบถาม	
ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2	คุณภาพการให้บริการของโรงแรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี
- 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี มากกว่า 45 ปี

3. สถานภาพครอบครัว

- โสด หม้าย / หย่า
- สมรสแต่ยังไม่มีบุตร สมรสและมีบุตรแล้ว จำนวน.....คน

4. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส.
- ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

- พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- เจ้าของกิจการ นักเรียน / นักศึกษา พนักงานขาย
- รับจ้าง เกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน อื่นๆ ระบุ.....

6. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
- 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวชุตินา เจริญปรีดี
วัน เดือน ปี เกิด 24 พฤศจิกายน พ.ศ.2523
ประวัติการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมวัดนายโรง
ระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
ประวัติการทำงาน เจ้าของกิจการ ศูนย์ถ่ายเอกสารเรียนดี อ.เมือง จ.ประจวบคีรีขันธ์

