

การพัฒนาคุณภาพบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก



กัญญาพัชรณ์ เบญพาด

วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม

มกราคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

การพัฒนาคุณภาพบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก



กัญญาพัชรณ์ เบญพาด

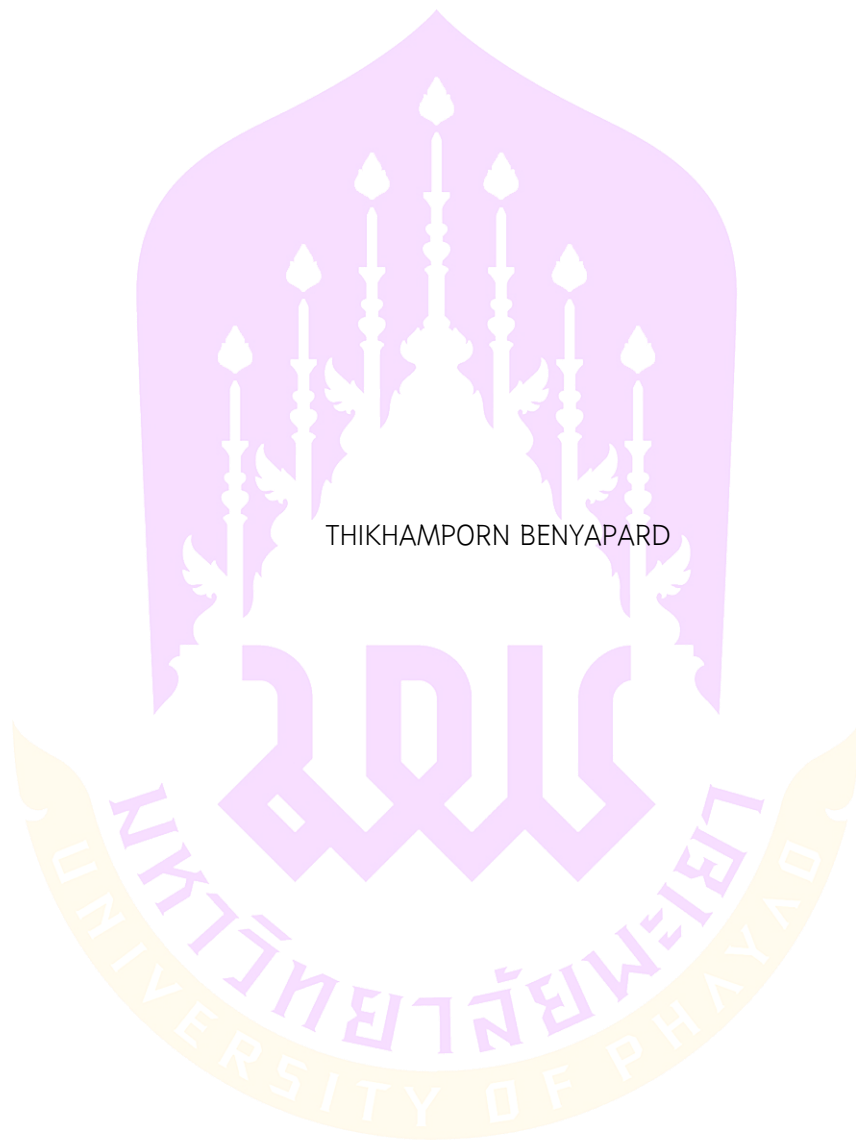
วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม

มกราคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

DEVELOPMENT OF SERVICE QUALITY IN SMALL HOTEL THE DISTRICT MAESOT OF TAK
PROVINCE



A Thesis Submitted to University of Phayao
in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Arts Degree in Tourism and Hotel Management
January 2023
Copyright 2022 by University of Phayao

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาคุณภาพบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ของ กัญญาพัชรณ์ เบญพาต

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ดร. ปานแพร เขาวนประยูร อุดมรักษาทรัพย์)

ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุริยา สัมจันทร์)

กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ดร. ฤทัยภัทร พิมลศรี)

อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ)

เรื่อง:	การพัฒนาคุณภาพบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
ผู้วิจัย:	กัญญาพัชรญา เบญจพาด, วิทยานิพนธ์: ศศ.ม. (การจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2565
อาจารย์ที่ปรึกษา:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุริยา สัมจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.กฤษณ์ภัทร พิมลศรี
คำสำคัญ:	คุณภาพการบริการ, โรงแรมขนาดเล็ก, ความคาดหวัง

บทคัดย่อ

การวิจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และเพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยได้ทำการศึกษารวบรวมแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นใช้แบบประเมิน (Evaluation form) เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก โดยมีโรงแรมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 แห่ง ดำเนินการในการเก็บข้อมูลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณได้ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยการนำข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อย (Discussion) มาวิเคราะห์ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผลการประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า โดยภาพรวมมีคะแนนการประเมินเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 56.79 ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) มีคะแนนสูงที่สุด ร้อยละ 13.04 รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ร้อยละ 11.79 ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ร้อยละ 11.04 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ร้อยละ 11.00 และอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ร้อยละ 9.9 ผลความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวส่วนมากมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการและการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากตามลำดับ สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอดจังหวัดตากนั้น ควรจะให้ความสำคัญด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด เนื่องจากผลการประเมินมีค่าน้อยที่สุด ตรงข้ามกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังในระดับมากโดยเสนอให้มีการพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า รวมถึงมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้าและบุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงานสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

Title: DEVELOPMENT OF SERVICE QUALITY IN SMALL HOTEL THE DISTRICT MAESOT OF TAK PROVINCE

Author: Thikhamporn Benyapard, Thesis: M.A. (Tourism and Hotel Management), University of Phayao, 2022

Advisor: Assistant Professor doctor Suriya Somchan Co–advisor Luethaipat Primonsree , Ph.D.

Keywords: service quality small hotel expectation

ABSTRACT

Research on the development of service quality of small hotels in Mae Sot District Tak Province aimed to assess the quality of small hotel services in Mae Sot District, Tak Province and to study the expectations of tourists in choosing a small hotel services in Mae Sot District, Tak Province to propose a guideline for improving the service quality of a small hotel in Mae Sot District, Tak Province by conducting a mixed methods research. For qualitative research, evaluation form was used to know the quality of small hotel services with 8 sample hotels. Evaluation data was collected from 3 experts. For quantitative research, a questionnaire regarding expectation of of tourists in choosing small hotel services was used with 400 respondents. Data were analyzed using basic statistics such as percentage, mean and standard deviation to analyze in order to provide guidelines for improving the service quality of small hotels in Mae Sot District, Tak Province. Results of service quality evaluation of small hotels in Mae Sot District Tak Province found that the average evaluation score was 56.79 percent passing the average quality standard. The component of customer assurance had the highest score at 13.04 percent, followed by tangibles at 11.79 percent, empathy at 11.04 percent, and trustworthiness at 11.04 percent, reliability in the services at 11.00 percent and the last rank was customer responsiveness at 9.92 percent. In terms of tourist expectations results in choosing a small hotel service in Mae Sot District, Tak Province, it was found that most of the tourists had expectations at a high level. If considering each aspect, it was found that the average level of empathy was at a high level, followed by reliability in the services, trustworthiness and customer responsiveness at a high average level (= 3.71), tangibles had a high average level and customer assurance at a high average level respectively. For guidelines for improving the service quality of small hotels in Mae Sot District, Tak Province, the focus should be on the responsiveness toward the needs of customers the most as the evaluation result was found to be at the lowest rank, contrary to the expectations of tourists who have high expectations. There should be the development of employee competency in providing information to customers, willingness to serve customers, and personality and behavior of employees can build confidence for customers.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก” สำเร็จได้ เนื่องจากบุคลากรหลายท่านได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา และนำความคิดเห็น ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรียา สัมจันทร์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ฤทัยภัทร พิมลศรี กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้มีส่วนทำให้ งานวิจัยสำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ได้ให้ความรู้ คำชี้แนะ ตลอดแนวทางการทำงาน

ขอขอบพระคุณ ดร.ศักดิ์เกษม ปานะลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒนา หอมบุปผา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ดร.ปานธนาถ

ศักดิ์ศิริคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

ขอขอบพระคุณ ดร.เจนจิรา พันเต็ม และตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมาเป็นผู้ทรงประเมินศักยภาพ คุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก รวมทั้งในด้านการให้ข้อมูลโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และนักท่องเที่ยวที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้

ขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังแรง และกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือตลอดการศึกษา

สุดท้ายนี้ หากเกิดข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องกราบขออภัยเป็นอย่างสูง และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่ง วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของงานโรงแรมต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

กัญญาพัชรณ์ เบญพาต

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามงานวิจัย	5
วัตถุประสงค์.....	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
1. บริบททั่วไปของพื้นที่ศึกษาอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก	7
2. แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรม.....	9
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	13
4. แนวคิดเรื่องลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล.....	27
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของการบริการของนักท่องเที่ยว	29
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน	44

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) โดยใช้แบบประเมิน (Evaluation form).....	44
วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมขนาดเล็ก ในเขตตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยใช้การวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitation Research) ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire).....	49
วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ใน เขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยเป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และใช้ การประชุมกลุ่มย่อย (Discussion)	54
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	57
ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขต อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก.....	57
ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้การ บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก.....	172
ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรม ขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก	182
บทที่ 5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	195
1. สรุปผลการวิจัย.....	195
2. อภิปรายผล	199
3. ข้อเสนอแนะ	206
ภาคผนวก.....	207
บรรณานุกรม	233
ประวัติผู้วิจัย	238

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนนักท่องเที่ยวจังหวัดตาก ในปี 2560 – 2562	3
ตาราง 2 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของ SERVQUAL ตามเกณฑ์เดิมและเกณฑ์ใหม่	17
ตาราง 3 ปัจจัยในการประเมินคุณภาพของงานบริการพร้อมตัวชี้วัด	18
ตาราง 4 แสดงแนวคิดการประเมินคุณภาพของงานบริการ	20
ตาราง 5 แสดงสังเคราะห์แนวคิดองค์ประกอบการประเมินคุณภาพของงานบริการ	25
ตาราง 6 สรุปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
ตาราง 7 แสดงสังเคราะห์แนวคิดองค์ประกอบการประเมินคุณภาพของงานบริการ	41
ตาราง 8 เกณฑ์คะแนนการประเมินคุณภาพการบริการ	47
ตาราง 9 แสดงรายชื่อโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก	58
ตาราง 10 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก อำเภอแม่ สอด จังหวัดตาก	59
ตาราง 11 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1	60
ตาราง 12 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1	62
ตาราง 13 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1	65
ตาราง 14 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1	68
ตาราง 15 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1	70
ตาราง 16 สรุปรผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1	73
ตาราง 17 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2	74
ตาราง 18 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2	76
ตาราง 19 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2	79
ตาราง 20 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2	82

ตาราง 45 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6	140
ตาราง 46 สรุปผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6	143
ตาราง 47 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7.....	143
ตาราง 48 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7	146
ตาราง 49 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7	148
ตาราง 50 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7	151
ตาราง 51 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7.....	153
ตาราง 52 สรุปแสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7	156
ตาราง 53 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8	157
ตาราง 54 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8	160
ตาราง 55 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8	162
ตาราง 56 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8	165
ตาราง 57 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8	167
ตาราง 58 สรุป แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8....	170
ตาราง 59 สรุปผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักของคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กอำเภอ แม่สอด จังหวัดตาก.....	171
ตาราง 60 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ.....	172
ตาราง 61 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ.....	172
ตาราง 62 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพ.....	173
ตาราง 63 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ.....	173
ตาราง 64 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามการศึกษา	174
ตาราง 65 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	174
ตาราง 66 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามรายจ่ายต่อครั้งที่ เดินทางมาท่องเที่ยว	175

ตาราง 67 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ.....	176
ตาราง 68 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	177
ตาราง 69 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กด้านการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า.....	178
ตาราง 70 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กด้านการให้ความ มั่นใจแก่ลูกค้า.....	179
ตาราง 71 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กด้านความเห็นอก เห็นใจ	180
ตาราง 72 สรุปภาพรวมความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็ก	181
ตาราง 73 ผลการประเมินคุณภาพการบริการ	182
ตาราง 74 แสดงผลความคาดหวังของนักท่องเที่ยว.....	183
ตาราง 75 รายละเอียดแนวทางการพัฒนาโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัด ตาก	189



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 บริบททั่วไปของพื้นที่ศึกษาอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก.....	8
ภาพ 2 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดเล็ก.....	11
ภาพ 3 ประกอบภาพรวมคุณภาพการบริการ	14
ภาพ 4 Determinants of Perceived Service Quality.....	16
ภาพ 5 แสดงแบบจำลองปัจจัยที่ก่ออิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	30
ภาพ 6 กรอบแสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย	43



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยวโลก ในปี พ.ศ.2558 พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศจากทั่วโลก 1,186 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2557 จำนวน 52 ล้านคน หรือร้อยละ 4.60 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศทั่วโลก (Gross Domestic Product: GDP) นำไปสู่การสร้างงานถึง 284 ล้านตำแหน่งงาน และ สร้างรายได้ 1,260 พันล้านเหรียญสหรัฐ สถานการณ์การท่องเที่ยวโลกมีศักยภาพที่จะขยายตัวได้ในระดับสูง ในอีกหลายทศวรรษข้างหน้า หากมีกลไกและนโยบายที่เอื้อต่อสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ การสร้างสาธารณูปโภค และการอำนวยความสะดวก (Phongphanarat K, 2015) ซึ่งหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้มหาศาลให้ประเทศไทย คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ใน ปี พ.ศ.2560 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 38.27 ล้านคน นำรายได้เข้าสู่ประเทศสูงถึง 2.01 ล้านล้านบาท ส่วนแบ่งการตลาดของนักท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่มีจำนวนมากที่สุดคือนักท่องเที่ยวชาวไทย รองลงมาคือนักท่องเที่ยวชาวเอเชียและยุโรป ประเทศไทยยังจำเป็นต้องมีการปรับภาพลักษณ์และสร้างเอกลักษณ์ทางการท่องเที่ยว เพื่อรองรับตลาดใหม่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงสร้างแคมเปญโฆษณา “ท่องเที่ยววิถีไทย เก๋ไก๋สไตล์ลิคซิ่ง” เพื่อตอบสนองนโยบายให้นักท่องเที่ยวมีการออกเดินทางมากขึ้นโดยการกระตุ้นความถี่ของการเดินทางและเพิ่มจำนวนวันพักค้างคืน และยังมึนโยบายด้านการพัฒนาเมืองท่องเที่ยวรองเพื่อกระจายรายได้จากจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมายมาสู่จังหวัดที่ไม่ได้เป็นจุดหมายหลักของการท่องเที่ยว (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีนโยบายการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวจากเมืองหลักไปเมืองรอง การท่องเที่ยวในภาคเหนือในปี พ.ศ.2562 นับเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในไทย ทั้งนี้เพราะภาคเหนือมีความโดดเด่นทางด้านวัฒนธรรมและธรรมชาติอยู่ที่สภาพภูมิสังคมซึ่งเป็นภูเขาสูง ทัศนียภาพสวย อากาศเย็นสบายและมีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ โดยทิศทางการท่องเที่ยวเมืองรองในภาคเหนือจะเน้นการเจาะตลาดศักยภาพด้วยประสบการณ์สัมผัสวิถีเหนือแท้ๆรายได้จากการท่องเที่ยวในภาคเหนือขยายตัวของรายได้ท่องเที่ยวทั่วประเทศ รองจากกรุงเทพ ภาคใต้ และภาคตะวันออก รายได้จากการท่องเที่ยวยังคงกระจุกตัวในเมืองท่องเที่ยวหลักแต่มีแนวโน้มกระจายสู่เมืองรองมากขึ้นจังหวัด

ที่มีสัดส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวมากที่สุดคือเมืองท่องเที่ยวหลัก คือ เชียงใหม่ อย่างไรก็ตามพบว่าเมืองท่องเที่ยวรอง เช่น เชียงราย พิชญ์โลก เพชรบูรณ์ น่าน พิจิตร ลำพูน อุทัยธานี อุดรดิตถ์ นครสวรรค์ กำแพงเพชร พะเยา ลำปาง ตาก มีการขยายตัวของรายได้การท่องเที่ยวและที่พักในอัตราที่สูงขึ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) จากสถานการณ์โควิด19 ปี พ.ศ.2563 ทางภาคการท่องเที่ยวและบริการของอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ได้แก่อุตสาหกรรมนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง จึงทำให้อุตสาหกรรมขนาดเล็กต้องมีการปรับตัวเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ คุณภาพของการบริการจึงเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาคุณภาพของโรงแรม สำหรับตัวเลือก ในการเลือกที่พักสำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก นักท่องเที่ยวนิยมเลือกใช้บริการ นอกจากนี้โรงแรมขนาดเล็กยังมีการแข่งขันขยายตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก และยังมีการแข่งขันสูงในด้านกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัย (นวลฉวี วรรณโสภณ, 2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและการเตรียมความพร้อม บุคลากรในธุรกิจโรงแรม ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมด้านบุคคลมากที่สุด และด้านลักษณะทางกายภาพมีความคาดหวังน้อยที่สุด

อำเภอแม่สอด จังหวัดตากซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือตอนล่าง มีการท่องเที่ยวของเมืองรองที่ตอบโจทย์การเดินทางของนักท่องเที่ยว ยังเป็นเมืองเศรษฐกิจพิเศษในการส่งออกของสินค้าไปยังชายแดนไทยเมียนมาร์ และยังเป็นจังหวัดท่องเที่ยวเมืองรองที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและมีเสน่ห์ดึงดูด ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีจำนวนเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นในทุกปี ๆ นอกจากนี้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติ สหรัฐอเมริกา เมียนมาร์และ จีน ที่นิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดตากมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยแผนพัฒนาจังหวัดตาก ยุทธศาสตร์ที่ 4 ได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวสินค้า OTOP และการค้าชายแดนเป็นการกระตุ้นการลงทุนในพื้นที่ ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการในแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสากล ให้เป็นที่ประทับใจของนักท่องเที่ยว โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญในการมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงแรม (สำนักงานจังหวัดตากกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด, 2560)

ตาราง 1 จำนวนนักท่องเที่ยวจังหวัดตาก ในปี 2560 – 2562

จำนวนนักท่องเที่ยว	ปี 2560 (คน)	ปี 2561 (คน)	ปี 2562 (คน)
ไทย	590,719	626,778	466,825
ต่างชาติ	14,325	15,060	20,921
รวม	605,044	641,838	487,746

ที่มา : กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2562

อุตสาหกรรมหลักอย่างการท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมและที่พักได้โดยตรง มูลค่าเศรษฐกิจโรงแรมมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดตาก รายได้จากการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นทุกปีและสอดคล้องกับผู้มาเยี่ยมเยือนที่เพิ่มขึ้น การท่องเที่ยวแบบพักค้างคืนมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น คุณภาพบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความสำเร็จให้แก่ ธุรกิจโรงแรม ภาพรวมสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมปี 2564 ในอำเภอแม่สอด จังหวัดตากมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งในด้านห้องพักและอัตราการเข้าพัก

จากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก การกระจายนโยบายการท่องเที่ยวเมืองหลักไปยังเมืองรองมีการลดหย่อนภาษีสำหรับค่าที่พักและค่าอาหาร และการส่งเสริมการค้าการลงทุนในพื้นที่เศรษฐกิจชายแดน มาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวจากภาครัฐที่คาดว่าจะมีต่อเนื่อง อาทิ มาตรการ “เราเที่ยวด้วยกัน” ซึ่งนอกจากจะกระตุ้นการเติบโตของเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวแล้ว ยังจะช่วยพยุงสถานะทางการเงินของผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องมาตรการวันหยุดยาวเพื่อกระตุ้นให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ และมาตรการลดหย่อนภาษีด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศยังคงเป็นมาตรการจำเป็นต่อผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม ผู้ประกอบการยังต้องปรับตัวด้วยการบริหารจัดการต้นทุนให้มีความคุ้มค่า ปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม การขยายตัวในการลงทุนสร้างโรงแรมขนาดเล็กเริ่มมีการปรับตัวสูงขึ้น ปัจจุบันสถานะโรคระบาดโควิดได้เบาลงแล้ว อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้ประกอบการรายใหญ่บางกลุ่มได้มีการขยายกลุ่มโรงแรมจากแบบเคอร์รี่ ไปยังระดับ 3-2 ดาวเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีศักยภาพอย่างอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก (ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรี, 2564)

มีผลของการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไทยและต่างชาติที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของ (นิตยา พรวางาม, 2558) เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้กล่าวถึง หลักการ SERVQUAL Model ที่เป็นหลักในการพัฒนาคุณภาพของการบริการที่สามารถนำมาพัฒนาในธุรกิจที่พักแรมได้ คุณภาพการให้บริการของโรงแรมจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมจะทำให้เห็นภาพความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าของโรงแรมด้วยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะให้ทราบถึงคุณภาพบริการที่แท้จริงอีกทั้งยังช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตราสินค้าจากความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรม และงานวิจัยของ (ปรวีร์ ศิริ, 2561) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ได้กล่าวถึง ความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงการให้บริการของโรงแรมว่าควรจะมีหรือควรจะเป็นไปใน ลักษณะที่ผู้บริโภคหวังไว้ ซึ่งหากการให้บริการตรงตามที่ได้รับบริการ ความคาดหวังไว้ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่นกัน จึงทำให้ความคาดหวังในคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจในเรื่องคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโรงแรม มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยผู้วิจัยจะทำการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อให้สามารถจำแนกระดับของคุณภาพของแต่ละโรงแรมขนาดเล็ก ให้สามารถนำผลของการศึกษาไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จะนำผลมาปรับเป็นกระบวนการของโรงแรมขนาดเล็กในด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่อปรับปรุงและหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ให้ดีขึ้นและเหมาะสมสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าต่อไป

คำถามงานวิจัย

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตากควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านพื้นที่**
ศึกษารัฐกิจโรงแรมขนาดเล็ก ที่ตั้งอยู่ในเขต ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. **ขอบเขตด้านประชากร**
กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 8 แห่ง ที่อยู่ในตำบลแม่สอด จังหวัดตาก
กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 590,719 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)
3. **ขอบเขตด้านเนื้อหา**
 - 3.1 คุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
 - 3.2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
 - 3.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
4. **ขอบเขตด้านระยะเวลา**
ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2562 – 15 เมษายน 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก Small Hotel Business คือ สถานประกอบการเกี่ยวกับที่พักอาศัยที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 50 -100 ห้อง ลักษณะของการดำเนินธุรกิจมักจะเป็นคนในพื้นที่เป็นผู้ลงทุนและดำเนินการเอง การลงทุนไม่สูงมาก ราคาค่าบริการจึงไม่สูงและสามารถบริการได้ใกล้ชิดเข้าถึงกลุ่มลูกค้ามากกว่ากลุ่มโรงแรมขนาดอื่น ๆ โดยการศึกษาครั้งนี้ได้แก่โรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

2. คุณภาพการบริการโรงแรม หมายถึง ตัวชี้วัดถึงระดับของการบริการจากผู้ให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีหลักการประเมิน 5 อย่างดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) , ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) , การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsive) , การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) , ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

3. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว หมายถึง เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้ โดยยึดหลักการประเมิน 5 ด้านดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) , ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) , การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsive) , การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) , ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ คือการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก อันก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก โดยประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัยมีดังนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ทราบถึงผลการประเมินโรงแรมและผลการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเลือกโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อนำไปจัดทำแผนการบริหารและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา สมาคมธุรกิจการค้าการท่องเที่ยวและโรงแรม เป็นต้น สามารถนำข้อมูลไปกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในจังหวัดตาก

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอ แม่สอด จังหวัดตาก” มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยได้ศึกษาในหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. บริบททั่วไปของพื้นที่ศึกษาอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรม
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดเรื่องลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวความคิด

1. บริบททั่วไปของพื้นที่ศึกษาอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

อำเภอแม่สอดมีพื้นที่ประมาณ 1,986 ตารางกิโลเมตร ประชากรมีทั้งชาวเขาและคนที่อพยพจากอำเภอเมืองตากเข้าไปตั้งถิ่นฐานอยู่ รวมทั้งชาวเมียนมาร์ที่มีภรรยาและบุตรเป็นคนไทยด้วย อำเภอแม่สอดอยู่ห่างจากอำเภอเมืองตาก 86 กิโลเมตร มีการค้าระหว่างประเทศไทยกับเมียนมาร์ เนื่องจากเป็นอำเภอที่อยู่ติดชายแดนและเป็นที่ตั้งจุดผ่านแดนถาวรด่านพรมแดนแม่สอด เชื่อมโยงเมืองเมียวดี รัฐกะเหรี่ยง ประเทศเมียนมาร์ ตามฝั่งประเทศไทย พ.ศ. 2560 อำเภอแม่สอดได้รับการสนับสนุนให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษตามหนึ่งในแนวทางของระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก - ตะวันตก โดยเป็นศูนย์กลางการค้าที่ติดต่อกับเมืองเมียวดีในประเทศเมียนมาร์ ในปัจจุบันอำเภอแม่สอดได้รับการสนับสนุนให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ คือเขตพื้นที่ที่จัดตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริม สนับสนุน และอำนวยความสะดวก รวมทั้งให้สิทธิพิเศษบางประการในการดำเนินกิจการต่าง ๆ เช่น

การอุตสาหกรรม การพาณิชย์กรรม การบริการ หรือกิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์แก่เศรษฐกิจของประเทศ โดยเปิดโอกาสให้นักลงทุนนาเงินเข้ามาลงทุน ด้วยศักยภาพของแม่สอดเป็นพื้นที่ชายแดนไทย-เมียนมาร์ อีกทั้งตลาดเมียนมาร์มีศักยภาพสูงขึ้น ขนาดตลาดที่ใหญ่ขึ้น และกำลังซื้อที่มีมากขึ้น รวมถึงรสนิยมชอบสินค้าไทยทำให้เส้นทางจากแม่สอด - ย่างกุ้ง ระยะทางราว 493 กิโลเมตร มีความสำคัญอย่างมาก

เนื่องจากภูมิประเทศของประเทศเมียนมาร์ที่สามารถเชื่อมโยงกับประเทศที่มีตลาดขนาดใหญ่ ได้แก่ จีน อินเดีย และบังกลาเทศ เท่ากับว่าการเชื่อมโยงกับประเทศเมียนมาร์จึงเป็นประตูสำคัญในการระบายสินค้าไปยังประเทศต่าง ๆ เหล่านี้ โดยเฉพาะอินเดียที่เป็นตลาดขนาดใหญ่ ประชากรราว 1,324 ล้านคน และยังเป็นจุดเชื่อมโยงการขนส่งผู้โดยสารและสินค้ากับกลุ่มเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง และอ่าวเบงกอล (GMS and BIMSTEC) และจุดเชื่อมการขนส่งแนวถนนระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก - ตะวันตก (East-west Economic Corridor) ตามแผนความร่วมมือพัฒนาของไทยกับประเทศในภูมิภาคเอเชียใต้และอินโดจีน พื้นที่ชายแดนฝั่งประเทศเมียนมาร์ยังมีแรงงานจำนวนมากพร้อมรองรับการพัฒนาที่แม่สอด รวมทั้งสามารถร่วมดำเนินกิจการในลักษณะอุตสาหกรรมการผลิตร่วม (co-production) กับนิคมอุตสาหกรรมเมียวดี (เมียนมาร์)



ภาพ 1 บริบททั่วไปของพื้นที่ศึกษาอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

2. แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรม

ความหมายของโรงแรม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ “โรงแรม” ไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติ โรงแรม ปี พ.ศ.2547 มาตรา 4 ได้กำหนดความหมายของโรงแรม เอาไว้ดังนี้ คือ สถานที่พักที่มีการจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวแก่ผู้เดินทาง ซึ่งผู้เดินทางซึ่งต้องเสียค่าที่พักแรม (พระราชบัญญัติโรงแรม, 2547) ทั้งนี้โดยไม่รวมถึง

1. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การบริการที่พักชั่วคราว ซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ เช่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐหรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา

2. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการ เป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

นอกจากนี้ความหมายของ โรงแรม (ในทางกฎหมาย) หมายถึง สถานที่ประกอบธุรกิจ ในเชิงการค้าโดยมีนักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย โดยมีการบริการ อาหารและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับที่พักอาศัย และเดินทาง นอกจากนี้ โรงแรม คือ อาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อกันเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลัง หรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อลดความสะดวกของผู้มาพัก ซึ่งเรียกว่า “แขก” (Guest)

การแบ่งประเภทโรงแรม

(อรรถิภา พังงา, 2553) กล่าวว่า ในปัจจุบันมีการจัดประเภทที่พักแรม และโรงแรม ออกเป็น 7 ประเภท โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

1. การจำแนกตามขนาด การจำแนกตามขนาดยังไม่มีมีการกำหนดขนาดเป็นมาตรฐานสากล แต่โดยทั่วไปขนาดหมายถึงจำนวนห้อง หรือจำนวนเตียง ได้แก่

โรงแรมขนาดเล็ก มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 150 ห้อง

โรงแรมขนาดกลาง มีจำนวนห้องพัก 151 – 299 ห้อง

โรงแรมขนาดใหญ่ มีจำนวนห้องพัก 300 – 600 ห้อง

2. การแบ่งโรงแรมโดยใช้ที่ตั้ง สามารถแบ่งได้ 5 ประเภทดังนี้

- 2.1 โรงแรมในเมือง (Center City Hotel/Downtown Hotel) คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง แขกส่วนใหญ่คือนักธุรกิจ และนักท่องเที่ยวตามสถานที่สำคัญๆ โดยที่แขกจะได้รับความ สะดวกในการติดต่อธุรกิจต่าง ๆ ในเมือง

2.2 โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotel) คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ตามชานเมืองซึ่งจะไม่ห่างไกลตัวเมืองมากนัก มีการคมนาคมสะดวกใกล้ตัวเมือง แขกหรือนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ หรือท่องเที่ยวตามสถานที่สำคัญได้อย่างเพลิดเพลิน

2.3 โรงแรมที่พักตากอากาศ (Resort Hotel) คือ โรงแรมที่พักตากอากาศ ปกติจะตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เช่น ทะเล น้ำตก ภูเขา เกาะ รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติอื่น ๆ เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนในช่วงวันหยุดพักผ่อน

2.4 โรงแรมริมทางหลวง (Highway Hotel) คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ตามถนนสายหลักหรือริมทางหลวงเป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกน้อย เนื่องจากมีขนาดเล็ก ราคาไม่แพง ใช้ระยะเวลาในพักไม่นาน เนื่องจากเป็นทางผ่านที่จะต้องเดินทางไปจุดหมายปลายทางอื่นต่อไป

2.5 โรงแรมอากาศยาน (Airport Hotel) คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้ท่าอากาศยานหรือสนามบิน เหมาะสำหรับแขก หรือผู้โดยสารของสายการบินต่าง ๆ ที่เดินทางผ่าน และมีเวลาไม่มาก โดยกลุ่มเป้าหมาย จะรวมถึงพนักงานของสายการบิน (Airline Crew) ต่าง ๆ ด้วย

3. โรงแรมแบ่งตามราคา (price) ซึ่งปัจจุบันราคาจะเป็นตัวบอกถึงความหรูหราและสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม โดยโรงแรมแบ่งตามราคาจำแนกออกได้ 5 ประเภท ดังนี้

3.1 โรงแรมถูกไม่เกิน 500 บาทต่อคืน

3.2 โรงแรมชั้นสอง (second class) ราคาตั้งแต่ 500 – 999 บาทต่อคืน

3.3 โรงแรมชั้นประหยัด (economic) ราคาตั้งแต่ 1,000 – 1,499 บาทต่อคืน

3.4 โรงแรมชั้นหนึ่ง (first class) ราคาตั้งแต่ 1,500 – 2,499 บาทต่อคืน

3.5 โรงแรมชั้นหรู (deluxe) ราคาตั้งแต่ 2,500 บาทต่อคืน

การแบ่งโรงแรมตามระดับการบริการ

การแบ่งโรงแรมตามลักษณะการบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ๆ อ้างถึง (นงคัมุข ศิริธนาอนันต์, 2548) ดังนี้ คือ

1. การบริการแบบหรูหรา (luxury) คือ โรงแรมที่มีมาตรฐานการบริการระดับสูงที่สุด มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกที่ครบครันและมีประสิทธิภาพ มีการตกแต่งที่สวยงาม ตั้งอยู่ในทำเลสำคัญของเมือง ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี บางครั้งเรียกว่า โรงแรมระดับดีลักซ์ (deluxe hotel) มีห้องพักแบบสวีท (suite) อย่างน้อย 10 % มีห้องอาหารหรูหราระดับนานาชาติ เช่น ห้องอาหารฝรั่งเศสหรืออิตาเลียน มีบรรยากาศ ความหรูหราเน้นความสะดวกสบายที่เป็นส่วนตัวหรือบุคคล

2. การบริการครบครันเต็มรูปแบบ (full service) ให้บริการครบครันและหลากหลาย ทั้งห้องพัก ห้องอาหารและการบริการอื่น ๆ ในบรรยากาศที่หรูหราน้อยกว่า และอัตราราคาต่ำกว่าโรงแรมประเภทหรูหรา

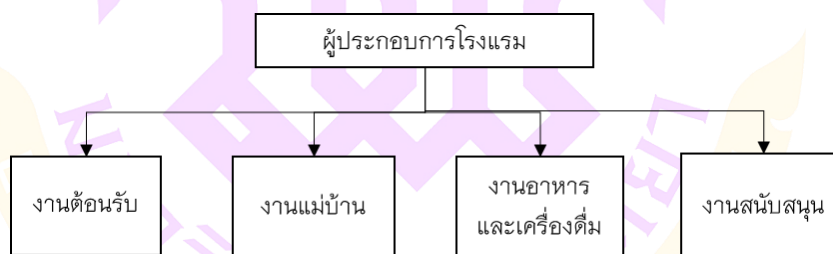
3. การบริการแบบจำกัด (limited service) ได้แก่ กิจการที่พักระดับปานกลาง มีการบริการที่จำกัด เช่น ห้องพักสะอาดแบบเรียบง่าย มีห้องอาหาร 1-2 ห้อง และสระว่ายน้ำ ไม่มีบริการเพื่อสุขภาพอื่น ๆ

4. การบริการแบบประหยัด (economy) บางครั้งเรียกว่า budget hotel เป็นโรงแรมที่มีการเสนอห้องพักสำหรับผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวทั่วไป โรงแรมประเภทนี้จะไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นโรงแรมที่บริการเฉพาะการพักรมเท่านั้น เช่น ห้องนอนพร้อมห้องน้ำ

การจัดโครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดเล็ก

สามารถแบ่งตามขนาดของโรงแรมที่แตกต่างกัน ได้ดังนี้

1. ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก (Small Size Hotel) เป็นธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง ลักษณะของการดำเนินธุรกิจมักจะเป็นคนในพื้นที่เป็นผู้ลงทุนและดำเนินการเอง การลงทุนไม่สูงมาก ราคาค่าบริการจึงไม่สูงและสามารถบริการได้ใกล้ชิดเข้าถึงกลุ่มลูกค้ามากกว่ากลุ่มโรงแรมขนาดอื่น ๆ เพราะเจ้าของธุรกิจเข้ามาดำเนินการบริหารกิจการด้วยตนเอง



ภาพ 2 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรมขนาดเล็ก

ที่มา: (การจัดองค์กรของโรงแรม, 2560)

2. ธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง (Middle Size Hotel) เป็นธุรกิจโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบสมบูรณ์เพื่อให้บริการกับลูกค้า สนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุก ๆ ด้านตามที่ลูกค้าต้องการ จำนวนห้องพักมีประมาณ 200 - 300 ห้อง รองรับแขกที่มาใช้บริการได้ในปริมาณค่อนข้างสูง ราคาค่าบริการก็จะสูงตามไปด้วย เพราะการให้บริการจะอยู่ในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก ในด้านคุณภาพคุณภาพและมาตรฐาน โดยเฉพาะเรื่องของการให้บริการ

3. ธุรกิจโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ (Large Size Hotel) โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีความหรูหรา มีมาตรฐาน สูงในการให้บริการระดับสากลสำหรับการให้บริการทุก ๆ ด้าน คือ ทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โรงแรมมีห้องพักเกินกว่า 300 ห้อง โรงแรมประเภทนี้เราจะพบได้ตามหัว เมืองใหญ่ ๆ เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่ ชลบุรี เป็นต้น โรงแรมขนาดใหญ่มีการลงทุนค่อนข้างสูง ทำให้มีจำนวนธุรกิจประเภทนี้ไม่มากนัก ส่วนใหญ่อยู่ตามเมืองใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางธุรกิจและเมืองท่องเที่ยว สำหรับรองรับนักท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรงแรมที่มีเครือข่ายจากต่างประเทศ เข้ามาดำเนินการ มีความชำนาญในการบริหารในรูปแบบของธุรกิจเครือข่ายต่างประเทศ (International Chain)

รูปแบบการดำเนินการและการจัดการโรงแรม

ในภาพรวมของธุรกิจโรงแรมที่มีอยู่อย่างหลากหลายในปัจจุบัน หากพิจารณาจากรูปแบบวิธีการจัดการแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ๆ (ณรงค์ช ศรีธนาอนันต์, 2544) ดังนี้ คือ

1. ระบบอิสระ (Independents system) คือโรงแรมที่ไม่ได้เข้าร่วมกับองค์กรธุรกิจใด ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายโรงแรมต่าง แพรนไชส์ หรือบริษัทที่รับบริหารจัดการในธุรกิจโรงแรมใด ๆ ทั้งสิ้น เป็นโรงแรมที่เจ้าของบริหารงานเอง ซึ่งในบางแห่งเป็นลักษณะการบริหารงานแบบครอบครัว ส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเมืองเล็ก ๆ และในชุมชนหรือสอร์ทตามฤดูกาล แขกหรือผู้มาใช้บริการโรงแรมอิสระมักนิยมความเป็นส่วนตัว และโรงแรมที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ซึ่งเอกลักษณ์ดังกล่าวนี้ อาจจะเป็นลักษณะในเรื่องสถานที่ตั้ง การบริการ การออกแบบ หรือ วิธีการจัดการทรัพย์สินก็ได้

2. ระบบเครือข่าย (Chain System) คือ การบริหารงานในลักษณะของการรวมกลุ่มกันของโรงแรมต่าง ๆ โดยมีความเป็นเจ้าของ หรือ การควบคุมการบริหารและการควบคุมดูแลที่เหมือนกันหรืออยู่ในระบบเดียวกัน โรงแรมในกลุ่มจะดำเนินการทางธุรกิจโดยใช้ชื่อประกอบร่วมกัน และอยู่ภายใต้ระบบบริหารเดียวกันที่มาจากส่วนกลาง การเติบโตเป็นกลุ่มส่วนใหญ่เป็นผลจากการขยายกิจการของโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ มีความรอบรู้ ความชำนาญในการบริหารจนเป็นที่รู้จักในตลาด จึงใช้ชื่อประกอบการเดิมเพื่อแสดงความเป็นกลุ่มเดียวกันที่ยังคงนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานเหมือนกัน

กล่าวสรุปได้ว่า การแบ่งโรงแรมมีหลายรูปแบบ สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. แบ่งตามขนาดห้องพัก ดังนี้ 1) โรงแรมขนาดเล็ก มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 150 ห้อง
- 2) โรงแรมขนาดกลาง มีจำนวนห้องพัก 151 – 299 ห้อง
- 3) โรงแรมขนาดใหญ่ มีจำนวนห้องพัก 300 – 600 ห้อง

2. แบ่งตามลักษณะของโรงแรมได้ดังนี้ 1) โรงแรมในเมือง 2) โรงแรมชานเมือง
3) โรงแรมที่พักตากอากาศ 4) โรงแรมริมทางหลวง 5) โรงแรมอากาศยาน

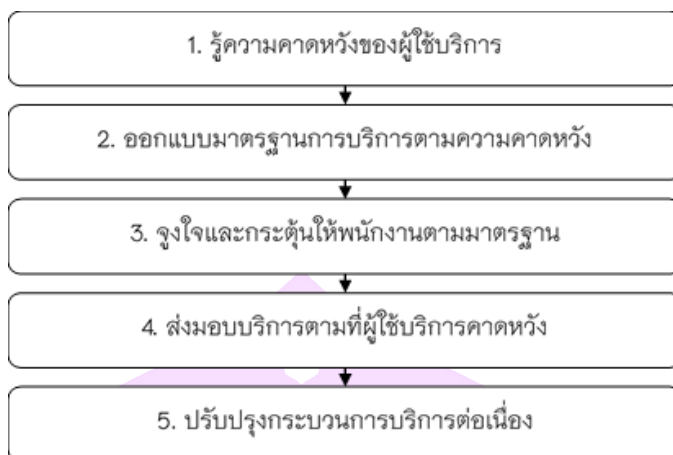
3. แบ่งตามประเภทราคา ดังนี้ 1) โรงแรมถูกไม่เกิน 500 บาทต่อคืน 2) โรงแรมชั้น
สอง ราคาตั้งแต่ 500 ขึ้นไป 3) โรงแรมชั้นประหยัดที่หรูหรากว่าระดับชั้น 2 ราคาตั้งแต่ 1,000
ขึ้นไป 4) โรงแรมชั้นหนึ่ง ราคาตั้งแต่ 1,500 ขึ้นไป 5) โรงแรมชั้นหรู ราคาตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป

4. การแบ่งโรงแรมตามระดับการบริการ ดังนี้ 1) การบริการแบบหรูหรา 2) การ
บริการครบครันเต็มรูปแบบ 3) การบริการแบบจำกัด 4) การบริการแบบประหยัด

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่ง
มอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตน
นั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการผู้รับบริการจนไปถึงความพอใจ
เช่นเดียวกับ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน
จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมคลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการ
ปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปให้ผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการ
นั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ อีกทั้งกรอนรูส
(Gronroos C, 1990) ได้จำแนกคุณภาพการให้บริการ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค
(Technical quality) อันเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการนั้น
โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality)
ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการประเมิน

กล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการ
ตอบสนองความต้องการของการให้บริการ และยังเป็นตัวชี้วัดของการบริการที่ส่งมอบไป
ให้ผู้รับบริการ ว่าสอดคล้องต่อความต้องการของเขาหรือไม่ ซึ่งสามารถสรุปเป็นภาพรวม
ของคุณภาพการบริการ (Parasuraman, 1990) ได้ดังภาพประกอบ



ภาพ 3 ประกอบภาพรวมคุณภาพการบริการ

ที่มา : (Parasuraman A. Zeithaml V. and Berry L.L, 1990)

รูปแบบคุณภาพการบริการ

ได้มีการพัฒนาแนวคิดรูปแบบคุณภาพการบริการ (Service Quality Gaps Model) โดยจำแนกเป็น 5 ช่องว่าง หรือ 5 Gap Model หรือสาเหตุที่ทำให้การส่งมอบคุณภาพการบริการผิดพลาดไม่ประสบความสำเร็จ

1. ช่องว่างที่ 1 เกิดจาก สิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง กับ สิ่งที่ผู้ให้บริการคิดว่าลูกค้าคาดหวัง ก็คือผู้ให้บริการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าผิด เกิดจากการไม่ศึกษาความต้องการของลูกค้า สื่อสารกับลูกค้าน้อยเกินไป

2. ช่องว่างที่ 2 เกิดจากสิ่งที่ผู้ให้บริการคิดว่าลูกค้าคาดหวัง กับ มาตรฐานคุณภาพที่ตั้งขึ้นมา ต่อเนื่องมาจากข้อที่หนึ่ง เมื่อรับรู้ความคาดหวังของลูกค้ามาผิด จึงทำให้การตั้งมาตรฐานการบริการขึ้นมาไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

3. ช่องว่างที่ 3 เกิดจาก มาตรฐานคุณภาพที่ตั้งขึ้นมา กับบริการที่ทำให้ลูกค้าได้จริง คือสิ่งที่ผู้ให้บริการทำได้จริงไม่ตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ เช่น มาตรฐานการบริการไว้ว่าจะส่งสินค้าภายใน 1 สัปดาห์ แต่ไม่สามารถทำได้จริง

4. ช่องว่างที่ 4 เกิดจาก การบริการที่ทำให้กับลูกค้าได้จริง กับ การสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้ ไม่ตรงกัน เช่น การให้สัญญาเกินจริงกับลูกค้ามากเกินไป หรือ การโฆษณาเกินจริงกับลูกค้า

5. ช่องว่างที่ 5 เกิดจาก สิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง กับ บริการที่ลูกค้าได้รับจริง ๆ ทั้งหมดจะมาจากความคลาดเคลื่อนของข้อมูลจาก GAP หรือ ช่องว่างที่ 1 จนถึงช่องว่างที่ 4

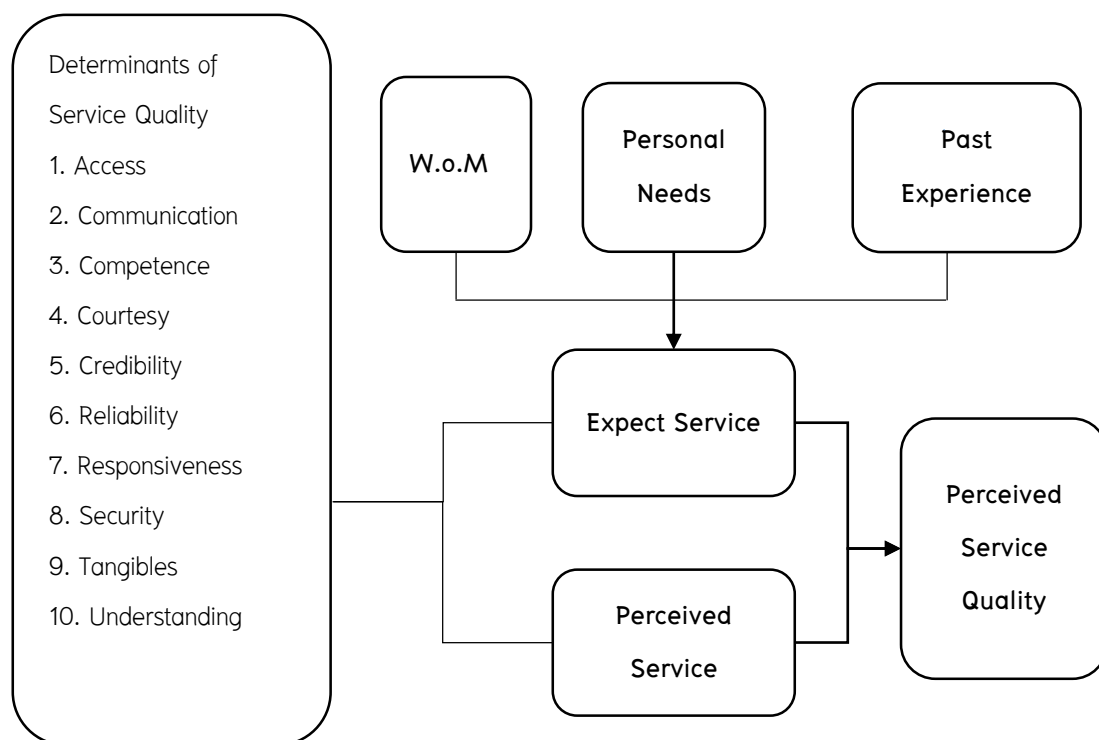
แบบจำลองคุณภาพคุณภาพบริการ

พาราสุมาน, ไชแธมอล และแบร์รี่ (Parasuraman A. Zeithaml V. and Berry L.L., 1985) ได้นำแบบจำลองช่องว่าง 5 Gap Model หรือที่เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อนำมาใช้ประเมินในคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยใช้เกณฑ์การวัดที่มาจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 10 ประการ ประกอบด้วย

1. เข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับได้รับบริการได้ง่ายและสะดวกสบาย
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ เช่นการให้ข้อมูลการสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้ให้บริการเข้าใจ เป็นต้น
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การแสดงความสามารถของผู้ให้บริการให้ผู้รับบริการยอมรับถึงความสามารถและทักษะในการให้บริการ
4. การเอื้อเฟื้อในการบริการ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเอื้อเฟื้อเป็นมิตรให้เกียรติและสุภาพในการให้บริการ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง การทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้จากการให้บริการด้วยความจริงใจ
6. ความเชื่อมั่นในการบริการ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้ให้บริการการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
7. (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการช่วยเหลือ และตอบสนองต่อผู้ให้บริการได้ทันทีทันใด
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจต่อการใช้บริการ
9. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) หมายถึง ลักษณะที่สามารถจับต้องได้ปรากฏให้เห็น เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์สถานที่ บุคลากร
10. การเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ (Understanding/Knowing the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่า เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านสามารถวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวัง ของผู้ให้บริการและการรับรู้จริงหลังจากการใช้บริการ ซึ่งความคาดหวังอาจมาจากปากต่อปากจากความต้องการของผู้บริโภคและจาก

ประสบการณ์ในอดีตหรือจากการสื่อสารจากภายนอก ทำให้ทราบว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับใด ควรมีการปรับปรุงพัฒนาตรงไหน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ



ภาพ 4 Determinants of Perceived Service Quality

ที่มา: (Parasuraman A. Zeithaml V. A. and Berry L. L., 1994)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1988 – 1990 (Parasuraman A. Zeithaml V. and Berry L.L., 1990) ได้ทำการปรับปรุงปัจจัยในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยการตัดปัจจัยบางส่วนเพื่อลดความซ้ำซ้อน สร้างเป็นเกณฑ์ประเมินใหม่เหลือเพียง 5 ประการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) ซึ่งประกอบไปด้วยการประเมินคุณภาพ 5 ด้านดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) หมายถึง ลักษณะที่สามารถจับต้องได้ ปรากฏให้เห็น เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์สถานที่ บุคลากร
2. ความเชื่อมั่นในการบริการ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการ
3. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการช่วยเหลือ และตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้ทันทีทันใด

4. การให้ความเชื่อมั่นของผู้ให้บริการ (Assurance) หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่มีต่อการใช้งานผ่านเว็บไซต์

5. การเข้าใจ รู้จัก รับรู้ ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการแก้ปัญหา

ตาราง 2 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของ SERVQUAL ตามเกณฑ์เดิมและเกณฑ์ใหม่

ปี 1990 \ ปี 1985	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangibles					
Reliability					
Responsiveness					
Competence Courtesy Credibility Security					
Access Communication Understanding The Customer					

ที่มา: (Parasuraman A. Zeithaml V. and Berry L.L, 1990)

เครื่องมือ SERVQUAL ตามปัจจัยการประเมินทั้ง 5 ด้านนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ เพื่อนำมาเป็นตัวชี้วัดในการการประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมทั้ง 5 ปัจจัยที่กล่าวไว้ข้างต้น จะถูกนำมาใช้พัฒนาเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตาราง 3 ปัจจัยในการประเมินคุณภาพของงานบริการพร้อมตัวชี้วัด

ปัจจัยในประเมินคุณภาพของงานบริการ	ตัวชี้วัด
1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	TA 1. โรงแรมต้องมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย TA 2. สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมต้องสามารถมองเห็นได้ TA 3. พนักงานของโรงแรมต้องมีความสุภาพเรียบร้อย TA 4. วัตถุประสงค์เกี่ยวกับการบริการสามารถมองเห็นได้
2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)	RL 5. เมื่อโรงแรมสัญญาว่าจะทำอะไรแล้วก็ต้องทำเช่นนั้น RL 6. เมื่อลูกค้ามีปัญหา โรงแรมแสดงความจริงใจในการแก้ปัญหานั้น RL 7. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่แรก RL 8. โรงแรมจะบริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้ RL 9. โรงแรมไม่มีประวัติว่ามีข้อผิดพลาดในการให้บริการ
3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)	RE 10. พนักงานจะบอกลูกค้าชัดเจนว่าจะสามารถให้บริการได้เมื่อใด RE 11. พนักงานโรงแรมจะต้องพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยในประเมินคุณภาพของงานบริการ	ตัวชี้วัด
4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)	RE 12. พนักงานโรงแรมจะต้องเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า
	RE 13. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า
	RE 14. พฤติกรรมของพนักงานโรงแรมจะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า
	AS 15. ลูกค้าของโรงแรมจะรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	AS 16. พนักงานของโรงแรมจะมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า
	AS 17. พนักงานที่มีความรู้ที่จะตอบคำถามลูกค้าได้
	EM 18. โรงแรมจะมีพนักงานที่ใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล
	EM 19. โรงแรมจะต้องจัดหาเวลาให้ลูกค้าทุกรายสะดวกที่จะมาเข้ารับบริการ
	EM 20. โรงแรมจะมีพนักงานที่ใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล
	EM 22. โรงแรมจะยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ
	EM 22. พนักงานของโรงแรมจะต้องเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

ที่มา : (ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์, 2548)

การแสดงแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ จะถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการอ้างอิงเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้ให้ดียิ่งขึ้นไป โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4 และตารางที่ 5

ตาราง 4 แสดงแนวคิดการประเมินคุณภาพของงานบริการ

ปัจจัยในประเมินคุณภาพของงานบริการ	ตัวชี้วัด
นิตยา พริ้ววราม , 2558	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ 3) การตอบสนองความอย่างรวดเร็ว 4) การให้ความมั่นใจ 5) การเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ
นวลฉวี วรรณโสภณ , 2558	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ 3) การตอบสนองความอย่างรวดเร็ว 4) ความเชื่อถือและมั่นใจ 5) ความเข้าใจต่อลูกค้ารายบุคคล
บุญญาพร บุญธรรมมา , 2558	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ 3) การตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็ว 4) การให้ความมั่นใจ 5) การเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ
ปรียาภรณ์ ทารบุรุษ, 2557	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ 3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) ความเห็นอกเห็นใจ

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยในประเมินคุณภาพของงานบริการ	ตัวชี้วัด
ศุภลักษณ์ สุริยะ, 2556	1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ 3) การตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว 4) การให้ความมั่นใจ 5) การเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ
กฤษมาพร พิงโพธิ์, 2554	1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ(Tangible) <ol style="list-style-type: none"> 1) การเดินทางมาโรงแรมสะดวก 2) โรงแรมสะอาดและสวยงาม 3) สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัย 4) โรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย 5) เฟอร์นิเจอร์เหมาะสมในการใช้งาน 2.ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) <ol style="list-style-type: none"> 1) พนักงานทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้ 2) พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้อง 3) พนักงานแก้ปัญหาได้ถูกต้อง 4) พนักงานมีทักษะในการแก้ปัญหา 5) โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี 6) โรงแรมกำหนดเวลาได้อย่างเหมาะสม 3.การตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว(Responsiveness) <ol style="list-style-type: none"> 1) พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ 2) ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยในประเมินคุณภาพของงานบริการ	ตัวชี้วัด
กฤษฎาพร พึ่งโพธิ์ , 2554	3) พนักงานแก้ปัญหาได้ถูกต้องบนความต้องการ 4.การให้ความมั่นใจ (Assurance) 1)พนักงานทำให้เกิดความมั่นใจ 2)พนักงานให้บริการสุภาพอ่อนโยน พนักงานมีความรู้ความสามารถในการ ตอบคำถามในการตอบคำถาม 3) โรงแรมสนับสนุนการฝึกอบรม 4)รักษาความปลอดภัยได้อย่างทั่วถึง 5. การเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ (Empathy) 1) พนักงานเอาใจใส่ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ 2) พนักงานเข้าใจความต้องการที่แตกต่าง 3) เก็บข้อมูลผู้ให้บริการและให้บริการได้ ทันที
วรสุภา ชมวงศ์ , 2552	1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) 1) รูปร่างอาคารของโรงแรมมีความ น่าสนใจ 2) บรรยากาศและอุปกรณ์เหมาะสำหรับ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย เช่น แอร์เพอร์นิเจอร์ อุปกรณ์การสื่อสาร สัญลักษณ์สื่อความหมาย เป็นต้น

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยในประเมินคุณภาพของงานบริการ	ตัวชี้วัด
วรสุภา ชมวงศ์ , 2552	<p>2.ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ความถูกต้องในการเก็บข้อมูลของพนักงาน เช่น ข้อมูลการจอง, ข้อมูลลูกค้า, การเก็บเงิน 2) พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่เจอลูกค้า 3) โรงแรมให้บริการลูกค้าตรงตามเวลา โรงแรมที่ได้ให้บริการลูกค้าตามที่สัญญาไว้ <p>3.การตอบสนองของความต้องการ (Responsiveness)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) พนักงานเต็มใจในการให้บริการลูกค้า 2) มีความยืดหยุ่นในการบริการลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ 3) เวลาในการให้บริการของโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า 4) พนักงานให้บริการลูกค้ารวดเร็วและทันที 5) โรงแรมสามารถแก้ปัญหาและชดเชยข้อบกพร่องให้กับลูกค้าได้ตามที่คาดหวังไว้ <p>4.การให้ความมั่นใจ (Assurance)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ความรู้ความสามารถของพนักงานให้ข้อมูลและช่วยเหลือลูกค้า 2) โรงแรมมีความเสมอต้นเสมอปลายในเรื่องการให้บริการ

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยในประเมินคุณภาพของงานบริการ	ตัวชี้วัด
วรสุภา ชมวงศ์ , 2552	3) พนักงานมีความมั่นใจในการให้บริการ 4) โรงแรมมีการดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับลูกค้า 5.การเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ (Empathy)
ชุตินา เจริญปรีดี , 2551	1) พนักงานให้ความสนใจในความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ารู้สึกพิเศษ 2) พนักงานมีเข้าใจความต้องการของลูกค้า 3) สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการของโรงแรมสามารถทำได้ง่าย เช่น ทางโทรศัพท์ และป้ายสัญลักษณ์บอกทาง 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ 3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) ความเห็นอกเห็นใจ

ตาราง 5 แสดงสังเคราะห์แนวคิดองค์ประกอบการประเมินคุณภาพของงานบริการ

แนวคิด องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	นิตยา พริ้งวราม , 2558	นवलฉวี วรรณโสภณ , 2558	บุญญาพร บุญธรรมมา, 2558	ปรียาภรณ์ हारบุรุษ, 2557
(1) ความเป็น รูปธรรมของการ บริการ (Tangibles)	✓	✓	✓	✓
(2) ความ น่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ (Reliability)	✓	✓	✓	✓
(3) การตอบสนอง ความต้องการ ของลูกค้า (Responsiveness)	✓	✓	✓	✓
(4) การให้ความ มั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)	✓	✓	✓	✓
(5) ความเห็นอก เห็นใจ (Empathy)	✓	✓	✓	✓

ตาราง 5 (ต่อ)

แนวคิด	ศุภลักษณ์ สุริยะ, 2556	กฤษมาพร พิ่งโพธิ์, 2554	วรสุภา ชมวงศ์, 2552	ชุตินา เจรจาปรีดี, 2551
องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ				
(1) ความเป็น รูปธรรมของการ บริการ (Tangibles)	✓	✓	✓	✓
(2) ความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการ บริการ (Reliability)	✓	✓	✓	✓
(4) การให้ความ มั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)	✓	✓	✓	✓
5) ความเห็นอก เห็นใจ (Empathy)	✓	✓	✓	✓

จากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการมี 5 ประการ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

4. แนวคิดเรื่องลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538) กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปร ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อายุ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรจะช่วยการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับส่งและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้ เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางแลเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคนเช่นปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

(Swarbrooke J. & Horner S, 1999) กล่าวว่า ตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพ มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว

1. อายุ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการเลือกรูปแบบการเดินทางการท่องเที่ยว คนในแต่ละกลุ่มอายุมักจะมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวการพักผ่อนในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ จะมองหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยว เช่น โรงแรม หรือ การได้พักผ่อน

2. เพศ เป็นเกณฑ์การกำหนดแรงจูงใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้สินค้าทางการท่องเที่ยวแตกต่างกัน เพศหญิงจะมีแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าเพศชาย ถึง 3 ปัจจัยหลักคือ ความต้องการหลีกเลี่ยงความวุ่นวายในชีวิตประจำวัน ความต้องการพักผ่อนทางร่างกาย ความต้องการพักผ่อนทางอารมณ์

3. สถานภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ผู้ที่หย่าร้าง หรือ ผู้ที่อยู่เป็นโสด ย่อมมีลักษณะที่เอื้ออำนวยให้การเดินทางท่องเที่ยวได้ง่ายกว่าผู้ที่แต่งงาน หรือ ผู้ที่มีพันธะทางครอบครัว นอกจากนี้ผู้ที่หย่าร้าง หรือ ผู้ที่อยู่เป็นโสดมักจะตัดสินใจง่าย และรวดเร็ว กว่าผู้ที่แต่งงาน หรือ ผู้ที่มีครอบครัวแล้ว

(ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงษ์, 2543) กล่าวว่า ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือค่าจ้างและเงินเดือนที่ได้รับย่อมมีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

(อัจฉรา สมบัตินนทนา, 2555) กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง/คนในการท่องเที่ยว หมายถึง ค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายไประหว่างการท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากทฤษฎีลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพการศึกษา และรายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว เป็นปัจจัยลักษณะที่มีสถิติที่วัดได้ของประชากรและเป็นตัวช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในด้านลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย เช่น การเลือกเข้าใช้บริการบริษัททัวร์ ร้านอาหาร ร้านค้า และโรงแรม

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของการบริการของนักท่องเที่ยว

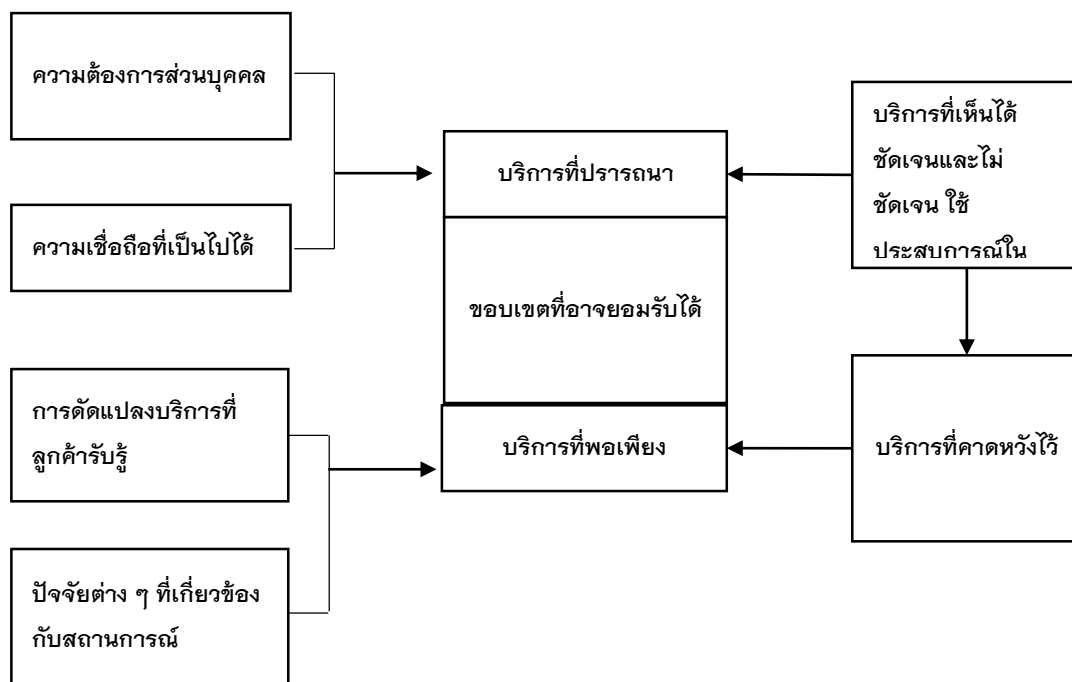
(รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551) จำแนกประเภทของการบริการตามระดับความคาดหวังของลูกค้าออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. การบริการหลัก (Core Service) คือ กิจกรรมหรือกระบวนการที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงาน เช่น บริการหลักของธุรกิจ คือ การให้บริการห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการหลักของธุรกิจการบิน คือ การให้บริการขนส่งผู้โดยสารและพัสดุภัณฑ์สินค้าทางอากาศ

2. การบริการที่คาดหวัง (Expected Service) คือ กิจกรรม กระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับนอกเหนือจากการบริการหลัก เช่น สิ่งี่คาดหวังจากโรงแรม คือ ห้องพักระบาย สบายงาม สะดวกสบาย และปลอดภัย สิ่งี่คาดหวังจากสายการบิน คือ ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถึงที่หมายอย่างปลอดภัย

3. การบริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded Service) คือ กิจกรรม กระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังมาก่อนว่าจะได้รับ แต่เมื่อได้รับแล้วจะทำให้เกิดความประทับใจ เช่น โรงแรมมีหมอนหลายแบบให้เลือกใช้ในห้องพัก สายการบินจัดที่นั่งให้ลูกค้าแบบมีพื้นที่วางขาว่างเป็นพิเศษ การให้บริการอินเทอร์เน็ตในเที่ยวบิน

(Vroom V. H, 1982) ยังมีการให้แนวคิด เพิ่ม ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการได้นั้นก็ต่อเมื่อเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โดยมีการคิดล่วงหน้าถึงคุณค่าของการบริการว่ามีความสามารถเพียงพอตามที่ตนเองคาดหวังไว้มากน้อยเพียงใด ซึ่งมี 3 ลักษณะประกอบด้วย ความคาดหวังอยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยการแสดงพฤติกรรมออกมาเมื่อเกิดความรู้สึกกับผลที่ได้รับอาจเกิดตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังหรือไม่ใช้ไว้ก็เป็นไปได้



ภาพ 5 แสดงแบบจำลองปัจจัยที่ก่ออิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
ที่มา: (คริสโตเฟอร์เอช เลิฟลัอก และ ลอเรน ไรท์, 2546)

(Fitzsimmons J. A. & Fitzsimmons, 2006) ได้จำแนกเกณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ มี 9 ลักษณะดังนี้ 1. การเข้าถึงการให้บริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า 2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ 3. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการให้บริการ 4. การให้ความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละคน 5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ 6. คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการและภายหลังรับบริการ 7. ชื่อเสียงของการบริการที่ได้รับการยกย่องชมเชย 8. ความปลอดภัยของการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ 9. ความรวดเร็วและชำนาญในการให้บริการ

สรุป ปัจจัยในการกำหนดความคาดหวังของการบริการ เกิดจากทัศนคติของผู้บริโภคที่มีความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นในงานบริการนั้น ๆ ความคาดหวังมี 3 ลักษณะ ประกอบด้วย ความคาดหวังอยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยการแสดงพฤติกรรมออกมา หลังจากการรับบริการ

6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(บุญญาพร บุญธรรมมา, 2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรม ขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการพฤติกรรมการเข้าพักและความตั้งใจในการใช้บริการ โรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 3) ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเข้าใช้บริการโรงแรมขนาดกลางกับความตั้งใจในการใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมา ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการตอบสนอง ส่วนความตั้งใจใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจะแนะนำเพื่อนและครอบครัวให้มาใช้บริการโรงแรมแห่งนี้

(นิตยา พริ้วงาม, 2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาด้านความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อวิเคราะห์ถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียนของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีการเก็บข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยว 400 คน มีการนำมาวิเคราะห์จะใช้การแจกแจงความถี่ การคำนวณหาค่าร้อยละตามลักษณะตัวแปรในการแสดงผล ในส่วนของการวิเคราะห์ค่าความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการ 37 ปัจจัยย่อยและ 5 ด้านผลการศึกษา พบว่าคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ นักท่องเที่ยวอาเซียนส่วนใหญ่เป็นชาวมาเลเซียมีระดับความคาดหวังต่ำกว่าระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ด้านที่มีระดับความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมี 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจ

(นवलฉวี วรรณโสภณ, 2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและการเตรียมความพร้อมบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจ โรงแรมด้านบุคคลมากที่สุด และด้านลักษณะทางกายภาพมีความคาดหวังน้อยที่สุด ทั้งนี้นักท่องเที่ยว มีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมากที่สุด และมีการรับรู้น้อย ที่สุดด้านการรู้จักเข้าใจผู้รับบริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและความคาดหวังที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน

(ปริยาภรณ์ หารบุรุษ, 2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์และคุณภาพการใช้บริการของโรงแรมที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงแรม ขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการโรงแรมขนาดกลางซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อวิเคราะห์การส่งผลต่อของคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานครกับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการโรงแรมขนาดกลางซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก ในด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่า ภาพลักษณ์ตราสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ โรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน การให้ความมั่นใจ ความเข้าใจและการรับรู้ของผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำของโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร

(ศุภลักษณ์ สุริยะ, 2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร และ 4) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร ผลของงานวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งผลต่อคุณลักษณะคุณภาพ การบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร ในด้านความคาดหวังประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านภูมิสำเนา และปัจจัยด้านได้ส่วนในด้านารรับรู้ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านอาชีพ ปัจจัยด้านอัตราการเข้าพัก และปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของการเข้าพัก นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวอาเซียนยังมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการการของผู้รับบริการสูงสุด และมีการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจสูงสุด

(กฤษมาพร พิงโพธิ์, 2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ดังนี้ 1) ศึกษาคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) ศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ให้บริการ 3) เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังระดับสูงมากในทุกมิติของคุณภาพการบริการและมีการรับรู้คุณภาพบริการระดับสูงมากในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจของบริการ นอกจากนี้ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ระดับสูง และเมื่อทดสอบสมมติฐานความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังก่อนมาใช้บริการในระดับสูงมาก และเมื่อมาใช้บริการมีการรับรู้ในระดับสูงแต่น้อยกว่าความคาดหวังที่มีทำให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ดังนั้นควรให้

ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเพราะเป็นมิติที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด

(วรสุภา ชมวงศ์, 2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงแรมบูติกและโรงแรมธุรกิจ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาและลำดับความสำคัญความคาดหวังในการบริการในมุมมองของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมในประเทศไทยและเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังนั้นระหว่างโรงแรมธุรกิจและโรงแรมบูติก 2) เพื่อศึกษาและลำดับความสำคัญการรับรู้ในการบริการในมุมมองของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมในประเทศไทยและเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่ระหว่างโรงแรมธุรกิจและโรงแรมบูติก 3) เพื่อศึกษาและลำดับความสำคัญคุณภาพการบริการของโรงแรมในประเทศไทย โดยหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการในมุมมองของลูกค้าที่มีโรงแรมในประเทศไทย และเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องว่างนั้นระหว่างโรงแรมธุรกิจและโรงแรมบูติกว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ 4) เพื่อระบุถึงจุดเด่นและจุดด้อยของคุณภาพบริการในโรงแรมอันจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในโรงแรมอันจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของประเทศไทยยังไม่ดีนัก ลูกค้ามีความคาดหวังในเรื่องความปลอดภัยของโรงแรมมากที่สุด และรับรู้ในเรื่องการให้บริการลูกค้าอย่าง เป็นกันเองของพนักงานมากที่สุด ช่องว่างที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือโรงแรมไม่สามารถแก้ปัญหาและชดเชยข้อบกพร่องให้กับลูกค้าได้ตามที่คาดหวังไว้ จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของโรงแรมบูติกและโรงแรมธุรกิจ พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการต่อโรงแรมบูติกแตกต่างจากโรงแรมธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

(ชุติมา เจริญปรีดี, 2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ของผู้ใช้บริการที่ลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน 3) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ของโรงแรมที่มีลักษณะของโรงแรมต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงแรม โดยรวมทุกด้านในระดับมากเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อใช้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และผลงานที่เกี่ยวข้องมาทำเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้คือเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยมีตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้ วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และวัตถุประสงค์ที่ 3 เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ที่ใช้ตัววัด 5 ประการ เป็นหลักประเมินคุณภาพการบริการดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsive) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และวัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเลือกโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ การศึกษา รายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ซึ่งเกิดจากการสังเคราะห์งานที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความเป็นไปได้ที่จะนำเอาแนวความคิดทัศนคติและแนวคิดในด้านประเมินคุณภาพการบริการปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ (บุญญาพร บุญธรรมมา, 2563) ; (นิตยา พริ้วงาม, 2558) ; (นवलฉวี วรรณโสภณ, 2558) ; (ปรียาภรณ์ หารบุรุษ, 2557) ; (ศุภลักษณ์ สุริยะ, 2556) ; (กฤษมาพร พิงโพธิ์, 2554) ; (วรสุภา ชมวงศ์, 2552) ; (ชุตินา เจริญปรีดี, 2551) ที่มีความเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับองค์ประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมเพื่อให้เกิดความยั่งยืนซึ่งก็คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ลักษณะที่สามารถจับต้องได้ปรากฏให้เห็น เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์สถานที่บุคลากร 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการ 3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsive) ความพร้อมในการช่วยเหลือ และตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้ทันทีทันใด 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ความสามารถในการดูแลเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการแก้ปัญหา ปัจจัยส่วนบุคคลองค์ประกอบของปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) เพศความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน
- 2) อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม
- 3) สถานภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว 5) อาชีพเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อค่านิยมและสังคมในการเลือกรับข่าวสาร 6) การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิดค่านิยมทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน 7) รายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายไประหว่างทางการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ตาราง 6 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ปัจจัยที่ศึกษา
นิตยา พริ้ววราม / แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (2558)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองของความต้องการได้อย่างรวดเร็ว 4) การให้ความมั่นใจ 5) การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ
นวลฉวี วรรณโสภณ / การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โรงแรมอำเภอเกาะสมุย (2558)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) การตอบสนองของความต้องการ 4) การให้ความมั่นใจ 5) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ตาราง 6 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ปัจจัยที่ศึกษา
ศุภลักษณ์ สุริยะะ / แนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วน หน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา : โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร (2556)	1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3. การตอบสนองของความต้องการของลูกค้า 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5. ความเห็นอกเห็นใจ
กฤษมาพร พึ่งโพธิ์ / การเปรียบเทียบคุณภาพ บริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร (2554)	1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) 1.1 การเดินทางมาโรงแรมสะดวก 1.2 โรงแรมสะอาดและสวยงาม 1.3 สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัย 1.4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย 1.5 เฟอร์นิเจอร์มีความเหมาะสมในการใช้ งาน 2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) 2.1 พนักงานทำให้เกิดความไว้ใจ เชื่อถือได้ 2.2 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้อง 2.3 พนักงานแก้ปัญหาได้ถูกต้องบนความ ต้องการ 2.4 พนักงานมีทักษะในการแก้ปัญหา 2.5 โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี 2.6 โรงแรมกำหนดเวลาได้อย่างเหมาะสม

ตาราง 6 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ปัจจัยที่ศึกษา
กฤษมาพร พิงโพธิ์ /การเปรียบเทียบคุณภาพ บริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร (2554)	3. การตอบสนองของความต้องการได้อย่าง รวดเร็ว (Responsiveness) 3.1 พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจใน การให้บริการ 3.2 ตอบสนองของความต้องการได้อย่าง รวดเร็ว 3.3 พนักงานแก้ปัญหาได้ถูกต้องบนความ ต้องการ 4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) 4.1 พนักงานทำให้เกิดความมั่นใจ 4.2 พนักงานให้บริการสุภาพอ่อนโยน พนักงานมีความรู้ความสามารถในการตอบ คำถามในการตอบคำถาม 4.3 โรงแรมสนับสนุนการฝึกอบรม 4.4 รักษาความปลอดภัยได้อย่างทั่วถึง 5. การเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ (Empathy) 5.1 พนักงานเอาใจใส่ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ 5.2 พนักงานเข้าใจความต้องการที่ แตกต่าง 5.3 เก็บข้อมูลผู้ให้บริการและให้บริการได้ ทันที

ตาราง 6 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ปัจจัยที่ศึกษา
วรสุภา ชมวงศ์ / คุณภาพการบริการของ อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงแรมบูติก และโรงแรมธุรกิจ (2552)	1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) 1.1 รูปร่างอาคารของโรงแรมมีความ น่าสนใจ 1.2 บรรยากาศและอุปกรณ์เหมาะสำหรับ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ 1.3 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ ครั้งแรกที่เจอลูกค้า 1.4 โรงแรมให้บริการลูกค้าตรงตามเวลา โรงแรมที่ได้ให้บริการลูกค้าตามที่สัญญาไว้ 2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 2.1 พนักงานเต็มใจในการให้บริการลูกค้า 2.2 โรงแรมมีความยืดหยุ่นในการบริการ ลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ 2.3 เวลาในการให้บริการของโรงแรมและ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมกับ ความต้องการของลูกค้า 2.4 พนักงานให้บริการลูกค้ารวดเร็วและ ทันที 2.5 โรงแรมสามารถแก้ปัญหาและชดเชย ข้อบกพร่องให้กับลูกค้าได้ตามที่คาดหวังไว้

ตาราง 6 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ปัจจัยที่ศึกษา
วรสุภา ชมวงศ์ (2552)	<p>4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)</p> <p>4.1 ความรู้ความสามารถของพนักงานให้ข้อมูลและช่วยเหลือลูกค้า</p> <p>4.2 โรงแรมมีความเสทอตันเสมอปลายในเรื่องการให้บริการ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>4.3 พนักงานมีความมั่นใจในการให้บริการ</p> <p>4.4 โรงแรมมีการดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับลูกค้า</p> <p>5. การเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ (Empathy)</p> <p>5.1 พนักงานให้ความสนใจในความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ารู้สึกพิเศษ</p> <p>5.2 พนักงานมีเข้าใจความต้องการของลูกค้า</p> <p>5.3 การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการของโรงแรมสามารถทำได้ง่าย เช่นทางโทรศัพท์ และป้ายสัญลักษณ์บอกทาง</p>
บุญญาพร บุญธรรมมา / ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและพฤติกรรมกรเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรม ขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก(2563)	<p>1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ</p> <p>2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ</p> <p>3. การตอบสนองความต้องการ</p> <p>4. การให้ความมั่นใจ</p> <p>5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ</p>

ตาราง 6 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ปัจจัยที่ศึกษา
ปรียาภรณ์ ทารบุรุษ / ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์และคุณภาพการใช้บริการของ โรงแรมที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำ โรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (2557)	1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3. การตอบสนองความต้องการ 4. การให้ความมั่นใจ 5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของ ผู้รับบริการ
ชุตินา เจริญปรีดี / คุณภาพของการใช้บริการ ของ โรงแรม ใน เขต เทศบาล เมือง ประจวบคีรีขันธ์ (2551)	1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ 3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5. ความเห็นอกเห็นใจ

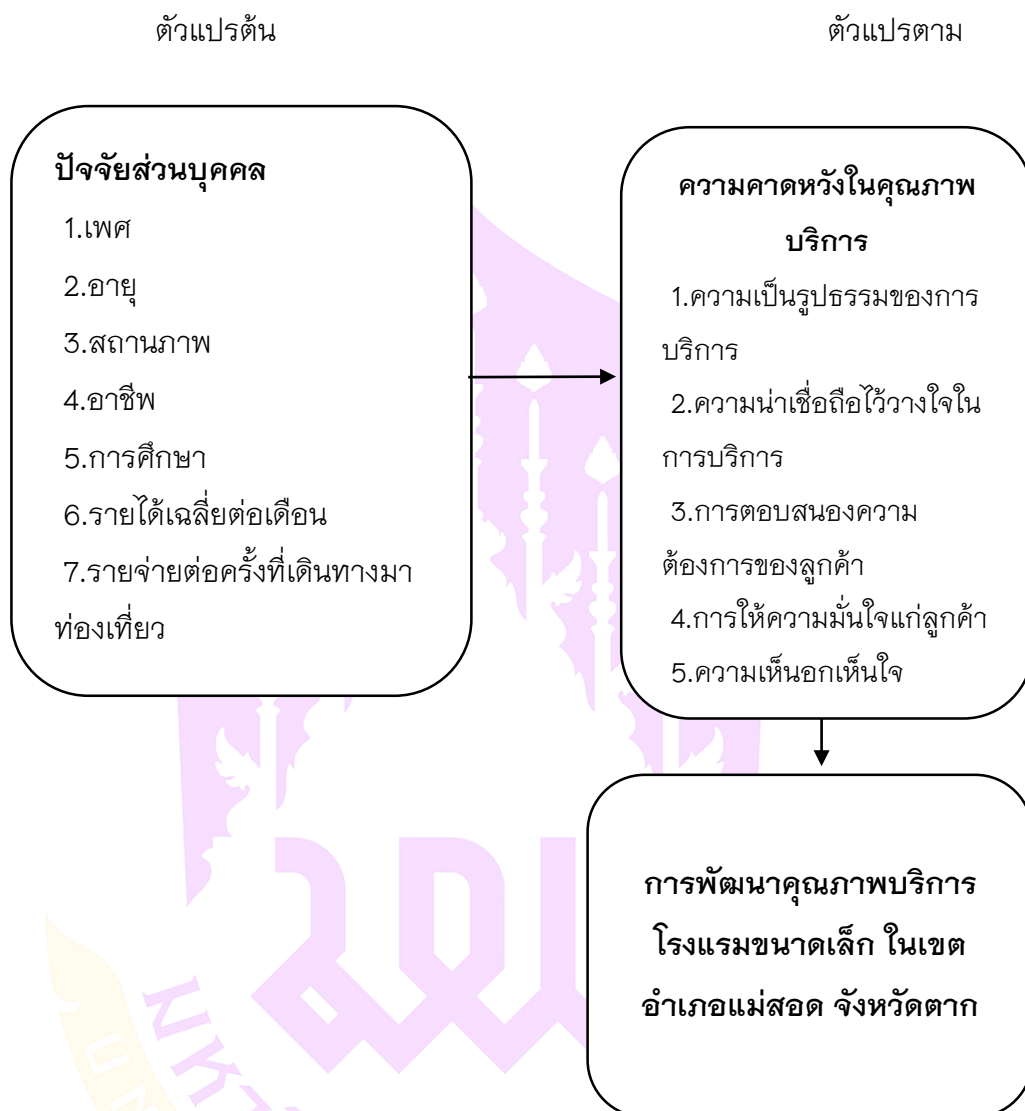
ตาราง 7 แสดงสังเคราะห์แนวคิดองค์ประกอบการประเมินคุณภาพของงานบริการ

แนวคิด องค์ประกอบ คุณภาพการบริการ	นิตยา พร้าวาราม , 2558	นวลฉวี วรรณโสภณ , 2558	บุญญาพร บุญ ธรรมมา , 2558	ปรียาภรณ์ ทารบุรุษ, 2557
(1) ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ (Tangibles)	✓	✓	✓	✓
(2) ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ (Reliability)	✓	✓	✓	✓
(3) การตอบสนอง ความต้องการของ ลูกค้า (Responsiveness)	✓	✓	✓	✓
(4) การให้ความมั่นใจ แก่ลูกค้า (Assurance)	✓	✓	✓	✓
(5) ความเห็นอกเห็น ใจ (Empathy)	✓	✓	✓	✓

ตาราง 7 (ต่อ)

แนวคิด	ศุภลักษณ์ สุริยะ	กฤษฎาพร	วรสุภา	ชุตินา
องค์ประกอบ คุณภาพการ บริการ	, 2556	พืงโพธิ์, 2554	ชมวงศ์, 2552	เจรจาปรีดี, 2551
(1) ความเป็น รูปธรรมของการ บริการ (Tangibles)	✓	✓	✓	✓
(2) ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการ บริการ (Reliability)	✓	✓	✓	✓
(3) การตอบสนอง ความต้องการของ ลูกค้า (Responsiveness)	✓	✓	✓	✓
(4) การให้ความ มั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)	✓	✓	✓	✓
(5) ความเห็นอก เห็นใจ (Empathy)	✓	✓	✓	✓

7.กรอบแนวความคิดงานวิจัย



ภาพ 6 กรอบแสดงกรอบแนวความคิดงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาค้นคว้าพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีวัตถุประสงค์งานวิจัยดังต่อไปนี้ เพื่อประเมินระดับคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เป็นงานวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied Research) โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitation Research) ใช้แบบสอบถามและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) โดยใช้แบบประเมิน (Evaluation form)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ จำนวนผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 คัดเลือกผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 8 แห่ง ที่ดำเนินการในเขตเทศบาลเมืองแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

(Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยดำเนินการเชิงภูมิมีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมบริการ ดำเนินการในการเก็บข้อมูลการประเมิน จำนวน 3 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผู้วิจัยจะใช้แบบประเมิน (Evaluation form) ในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยดำเนินการคัดเลือกโรงแรมขนาดเล็กที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ จำนวน 8 แห่ง โดยมีส่วนประกอบ ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโรงแรม

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ

2.2 **ร่างแบบประเมิน (Evaluation form) สำหรับใช้ในการประเมินโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยแบ่งเป็น 1 ส่วน คือ**

ส่วนที่ 1 ศึกษาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีข้อประเด็นข้อคำถาม ได้แก่ ข้อมูลการสำรวจคุณภาพการบริการมี 5 ประการ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยมีการสร้างแบบคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยยึดหลักเกณฑ์แบบจำลองคุณภาพการบริการของ (Parasuraman A. Zeithaml V. and Berry L.L, 1985) มาเป็นตัวชี้วัด เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ส่วนค่าคะแนนในแบบประเมิน ได้เปรียบเทียบตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ย *ตัวชี้วัด* (Key performance indicator : KPI) โดยการให้คะแนนของแต่ละองค์ประกอบ อธิบายและค่าน้ำหนัก มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 : ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดดังนี้

1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน

องค์ประกอบที่ 2 : ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)
ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดดังนี้

1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ
2. โรงแรมมีความจริงจังในการแก้ปัญหา
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ

องค์ประกอบที่ 3 : การตอบสนองของความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดดังนี้

1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที
3. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงานสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

องค์ประกอบที่ 4 : การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ประกอบด้วย 3
ตัวชี้วัดดังนี้

1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบที่ 5 : ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดดังนี้

1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า
3. พนักงานมีความตระหนักรู้ต่อการบริการลูกค้า
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

องค์ประกอบที่ 5 : ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดดังนี้

1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า
3. พนักงานมีความตระหนักรู้ต่อการบริการต่อลูกค้า
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก

5. พนักงานของโรงแรมจะต้องเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของ
เกณฑ์การให้คะแนน ค่าน้ำหนักของปัจจัยแต่ละด้าน รวมทั้งวิธีคิดคะแนนของ
แบบประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก โดยประยุกต์การใช้เกณฑ์จากคู่มือการ
ตรวจประเมินมาตรฐานของกรมการท่องเที่ยวซึ่งประกอบด้วย 2 ลักษณะวิธีได้แก่

วิธีที่ 1 โดยพิจารณาว่าโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
มีคุณสมบัติตรงกับดัชนีชี้วัดในข้อใดมากที่สุด และการให้คะแนน มีตั้งแต่คะแนน 1 คะแนน
ถึง 5 คะแนน โดยให้ผู้ประเมินทำเครื่องหมาย ✓ รอบหมายเลขที่ต้องการในช่องคะแนน (A)

วิธีที่ 2 โดยพิจารณาว่าโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
มีคุณสมบัติตรงกับดัชนีชี้วัดในข้อใดบ้าง โดยเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

หากมีคุณสมบัติน้อยให้เกณฑ์ประเมินค่าถ่วงน้ำหนัก ให้ 0.5 คะแนน

หากมีคุณสมบัติอย่างมีประสิทธิภาพ เกณฑ์ประเมินค่าถ่วงน้ำหนัก ให้
1 คะแนน

หากมีคุณสมบัติมากที่สุด เกณฑ์ประเมินค่าถ่วงน้ำหนัก ให้ 2 คะแนน

การให้คะแนนแต่ละองค์ประกอบของข้อย่อย จะให้ความสำคัญกับ
องค์ประกอบในด้านคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับตัวพนักงานที่มอบการบริการให้แก่ลูกค้า
เป็นหลัก

ตาราง 8 เกณฑ์คะแนนการประเมินคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบหลัก	คะแนนเต็ม
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	20
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)	20
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)	20
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)	20
5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	20
รวม	100

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะศึกษาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตตำบล
แม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

2.3 นำร่างแบบประเมิน (Evaluation form) ของคุณภาพการบริการโรงแรม
ขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ไปตรวจหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) นำเสนอให้
ผู้เชี่ยวชาญ โดยพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)

และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขผลการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ในแต่ละข้อคำถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 – 1.00 เป็นค่าความเที่ยงตรงที่ยอมรับได้จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดังนี้ ดร.ศักดิ์เกษม ปานะลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒนา หอมบุปผา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์และ ดร.ปานณนาถศักดิ์ ศิริคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2.4 นำร่างแบบประเมิน (Evaluation form) ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง คือ ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

3. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำร่างแบบประเมิน (Evaluation form) คุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้เหมาะสมกับเนื้อหา

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการในการเก็บข้อมูลด้วยการเชิญมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมบริการดำเนินการในการเก็บข้อมูลการประเมิน จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ 1) ดร.เจนจิรา ฝันเต็ม อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ลำปาง 2) นายอดิสร ขัดตา คณะกรรมการสมาคมการค้าธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดตาก 3) นางสาวพรพรรณ เพชรรัตน์ ตัวแทนผู้ประกอบการชมรมโรงแรมแม่สอด โดยใช้ในการเก็บข้อมูลโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 8 โรงแรม โดยได้เชิญคณะกรรมการแต่ละท่านเข้าไปทำการประเมินในสถานที่จริงและมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยใช้โปรแกรมออนไลน์ ใช้แบบประเมิน (Evaluation form) ที่ผ่านกระบวนการทดสอบเครื่องมือ

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้นำผลคะแนนจากการประเมินของผู้ทรง 3 ท่าน นำมาหาร 3 ออกมาเป็นค่าเฉลี่ย ของแต่ละด้าน รวมทั้งหมด 5 ด้าน

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานสถิติจังหวัดตาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ บทความวิจัยวิทยานิพนธ์ เป็นต้น

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ในส่วนที่ 1 คือแบบประเมิน (Evaluation form) ในคุณภาพบริการ โดยใช้องค์ประกอบการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ข้อ ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) นำข้อมูลมาวิเคราะห์เกณฑ์การให้คะแนน คำนำน้หนัก ปัจจัยของแต่ละด้านของแบบประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยการแปลความหมาย สามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดีเยี่ยม	มีคะแนน 81.00 – 100.00 คะแนน
ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดีมาก	มีคะแนน 71.00 – 80.99 คะแนน
ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี	มีคะแนน 61.00 – 70.99 คะแนน
ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง	มีคะแนน 51.00 – 60.99 คะแนน
ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ	มีคะแนน 0.00 – 50.99 คะแนน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมขนาดเล็ก ในเขตตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitation Research) ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดตากจำนวน 630,740 คน ในปี 2560 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการเข้าพักในโรงแรมเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้สูตรของ Yamane Taro ที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 (Taro Yamane, 1973) ซึ่งมีวิธีการหากลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ระดับของความคลาดเคลื่อน

แทนสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{630,740}{1 + 630,740(0.05)^2}$$

= 399.7464905 คน หรือ 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และ 3) แนวคิดความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

2.2 ร่างแบบสอบถาม (Questionnaire) ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อความคาดหวัง ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว (ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ Checklist) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยใช้องค์ประกอบการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ข้อ ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยเพื่อแปลโดยใช้เกณฑ์ ลักษณะเป็นข้อคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คือ นักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

4 คือ นักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3 คือ นักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

2 คือ นักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

1 คือ นักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

3. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถาม (Questionnaires) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้เหมาะสมกับเนื้อหา จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีแบบสอบถามลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ทั้งชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุด โดยวิธีการใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) และ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) ซึ่งจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2} \right)$$

α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k = จำนวนข้อในแบบสอบถาม

S_i^2 = ความแปรปรวนของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

S^2 = ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งหมด

3.1.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมตามเนื้อหา แล้วนำร่างแบบสอบถาม เสนอให้กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและทำการแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำแบบสอบถามเสนอต่อ

ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา มีการพิจารณาหาความตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item objective congruence) ค่า IOC ทุกข้อ ต้องอยู่ตั้งแต่ 0.60-1.00 คณะกรรมการเพื่อประเมินความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญตรวจ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้ 1. ดร.ศักดิ์เกษม ปานะลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒนา หอมบุปผา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และ 3. ดร.ปานณนาถ ศักดิ์ศิริคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3.1.2 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-Test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach' Alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient: α) โดยกำหนดให้แบบสอบถามมีค่า α มากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 สำหรับงานวิจัยพื้นฐาน (Basic research) โดยเมื่อนำไปทดสอบ จำนวน 30 ชุด แล้วผลการทดสอบได้ค่า $\alpha = 0.72$

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการในการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดสอบเครื่องมือ

4.1 ปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวและเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในช่วงระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 ถึง วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563

4.2 ทุตติภูมิ (Secondary Data)

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานสถิติจังหวัดตาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายงานต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว โดยใช้ข้อคำถามประเภทเลือกตอบ (checklist) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติพื้นฐานในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ในส่วนที่ 2 คือแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในคุณภาพบริการ โดยใช้องค์ประกอบการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ข้อ ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) 3) การตอบสนองของความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยเพื่อแปล, โดยใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ลักษณะเป็นข้อคำถามลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของระดับช่วง 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คือ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 คือ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
- 3 คือ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 คือ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย
- 1 คือ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมและแจกแจงความถี่ได้แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นแบ่งระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น 5}} = 5 - 1 = 0.80$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนตามเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึงว่า ระดับความคาดหวังมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึงว่า ระดับความหวังมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึงว่า ระดับความหวังปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึงว่า ระดับความหวังน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึงว่า ระดับความหวังน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยเป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Discussion)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

1.1.1 ได้เลือกตัวแทนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาครัฐ ได้แก่ ตัวแทนจากสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานจังหวัดตาก จำนวน 1 คน นักวิชาการสถาบันการศึกษาในจังหวัดตาก จำนวน 1 คน ตัวแทนชมรมโรงแรมแม่สอด จำนวน 1 คน ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก 8 คน รวมทั้งหมด 11 คน โดยมีรายชื่อในภาคผนวก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งขั้นตอนเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก แล้วจึงนำมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบของประเด็นข้อคำถามเพื่อใช้ในการประชุมกลุ่มย่อย (Discussion) ได้ดังนี้

2.1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

2.1.1.1 ทางโรงแรมมีการจัดฝึกอบรมพนักงานบริการในด้านใดบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าโรงแรมขนาดเล็ก

2.1.2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)

2.1.2.1 พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาแกระดับใดในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

2.1.2.2 ในแต่ละเดือนโรงแรมมีข้อผิดพลาดในการบริการกี่เรื่อง / เดือน และเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไรบ้าง

2.1.3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)

2.1.3.1 โรงแรมขนาดเล็ก มีการกำหนดมาตรฐานของการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ หรือไม่ อย่างไร (ระยะเวลาในการ Check in Check out หรือ การดูแลแก้ปัญหาต่าง ๆ)

2.1.4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance).

2.1.4.1 พนักงานของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีความรู้ทักษะ ในการติดต่อสื่อสาร ในระดับใด

2.1.5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) พนักงานของโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีแนวทางในการเอาใจใส่ลูกค้าอย่างไร

2.1.5.1 ทางโรงแรมมีการจัดกลยุทธ์อย่างไรเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

2.1.5.2 พนักงานของโรงแรมมีแนวทางในการเอาใจใส่ลูกค้าในด้านใดบ้าง

2.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงเกี่ยวกับรายละเอียดข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก แก่ผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

2.3 ผู้วิจัยได้ทำการประชุมกลุ่มย่อย (Discussion) โดยการใช้ข้อมูลประเด็นคำถามจากขั้นตอนแรกมาใช้เป็นหลักประเด็นพูดคุยในการประชุม เพื่อให้ทำให้เกิดความคิดและการนำไปสู่ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

3. การรวบรวมข้อมูล

3.1 ปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อย (Discussion) โดยการใช้ข้อมูลประเด็นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

3.2 ทุตติภูมิ (Secondary Data)

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานสถิติจังหวัดตาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยการนำข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อย (Discussion) มาวิเคราะห์เพื่อนำเสนอออกมาในรูปแบบของแนวคิดในการเสนอแนวทางเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่อศึกษาปความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ผลการประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. ผลการศึกษาคความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

การศึกษาวัตถุประสงค์ครั้งนี้ดำเนินใช้แบบประเมินค่าถ่วงน้ำหนักเพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 8 โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 9 แสดงรายชื่อโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ลำดับ	ชื่อโรงแรม	สถานภาพการจดทะเบียน	จำนวนห้องพัก	ความสามารถ	รางวัลมาตรฐาน
				ในการรองรับผู้มาใช้บริการสูงสุด(คน)	
1	โรงแรมแห่งที่ 1	บุคคลธรรมดา	36	72	SHA
2	โรงแรมแห่งที่ 2	บุคคลธรรมดา	30	60	SHA
3	โรงแรมแห่งที่ 3	บุคคลธรรมดา	45	90	SHA
4	โรงแรมแห่งที่ 4	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	40	80	SHA
5	โรงแรมแห่งที่ 5	บุคคลธรรมดา	30	60	SHA
6	โรงแรมแห่งที่ 6	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	46	92	SHA
7	โรงแรมแห่งที่ 7	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	50	100	-
8	โรงแรมแห่งที่ 8	บุคคลธรรมดา	35	72	SHA

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักของคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในภาพรวม พบว่า โรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีคะแนนการประเมินเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 56.79 ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) มีคะแนนสูงสุด ร้อยละ 13.04 รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ร้อยละ 11.79 ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) 20 คะแนน ร้อยละ 11.04 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ร้อยละ 11.00 และอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ร้อยละ 9.92 โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	คะแนนการประเมินของโรงแรม								ค่าเฉลี่ย
	โรงแรมแห่งที่ 1	โรงแรมแห่งที่ 2	โรงแรมแห่งที่ 3	โรงแรมแห่งที่ 4	โรงแรมแห่งที่ 5	โรงแรมแห่งที่ 6	โรงแรมแห่งที่ 7	โรงแรมแห่งที่ 8	
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 20 คะแนน	11.67	11.67	12.00	13.67	10.33	12.00	11.00	12.00	11.79
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ (Reliability) 20 คะแนน	10.67	12.17	12.00	10.67	9.67	10.33	11.33	11.17	11.00
3.การตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า (Responsiveness) 20 คะแนน	9.50	11.67	9.83	10.17	9.17	9.50	9.33	10.17	9.92
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 20 คะแนน	14.00	14.00	12.00	13.00	15.00	12.67	10.33	13.33	13.04
5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) 20 คะแนน	10.00	11.67	11.17	12.50	11.00	10.83	10.67	10.50	11.04
รวม	55.83	61.17	57.00	60.00	55.17	55.33	52.67	57.17	56.79

ตาราง 11 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งชาติ 1

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (เต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีอุปกรณ์ภายในห้องพัก ตามมาตรฐานทั่วไป ได้แก่ เตียงนอน เก้าอี้ ผ้าเช็ดตัว เป็นต้น				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่าระดับ 1 ได้แก่ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ตู้เย็น				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 2 ได้แก่ สบู่ หมวกอาบน้ำ และ เป็นห้องแอร์	✓			3	1	3.67
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 3 ได้แก่ ไม้เป่าผม ประตูห้อง แบบคีย์การ์ด เป็นต้น		✓	✓	4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 4 ได้แก่ระบบ โทรศัพท์ในห้อง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	3.67
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีบริการที่จอดรถเพียงพอ ต่อการให้บริการ				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีบริการร้านอาหาร มินิ มาร์ท เป็นต้น		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูง กว่า ระดับ 2 เช่น สปา คาราโอเกะ และ อินเตอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นต้น	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 3 ได้แก่ ไม้เป่าผม ประตูห้อง แบบคีย์การ์ด อินเตอร์เน็ต(ในห้องพัก) เป็น ต้น				4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูง กว่า ระดับ 4 เช่น ห้องประชุมสัมมนา ห้อง จัดเลี้ยง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33

ตารางที่ 11 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานของโรงแรมแต่งกายชุดยูนิฟอร์ม สะอาด ติดป้ายชื่อภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ	✓		✓	2	1	
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 พนักงานมีบุคลิกมารยาทอริยาศัยที่ดีเป็นมิตรและมีมารยาท		✓		3	1	2.33
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาต่างประเทศ (อังกฤษ เมียนมาร์ และจีน)				4	1	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่เข้าพักได้ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีป้ายสัญลักษณ์				1	1	
ระดับ 2 ป้ายสัญลักษณ์มีความชัดเจน ไม่ชำรุด				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัย พร้อมไฟสว่าง		✓	✓	3	1	3.33
ระดับ 4 โรงแรมมีผังหนีไฟ ป้ายทางออกฉุกเฉิน เรืองแสงได้ชัดเจน	✓			4	1	
ระดับ 5 มีการดำเนินการมากกว่าระดับ 4 มีแสงสว่างเพียงพอเพียงจนนำไปสู่ในพื้นที่ปลอดภัย				5	1	
คะแนนรวม					5	3.33

ตารางที่ 11 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.67
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	2.33
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี	2.33
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน	3.33
คะแนนรวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 20 คะแนน	11.67
คิดเป็นร้อยละ	58.35%

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 11.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 58.35 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย รองลงมาคือ ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน และบริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (20คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1.โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 กำหนดราคาห้องพักด้วยความยุติธรรมเหมาะสมกับคุณภาพ				1	1	
ระดับ 2 บริการผู้เข้าพักด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม	✓			2	1	
ระดับ 3 ไม่มีการปรับเปลี่ยนราคาห้องพักโดยไม่มีเหตุผล ในกรณีฉุกเฉิน		✓	✓	3	1	2.67
ระดับ 4 ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับของราชการ เช่น จัดทำข้อมูลบัญชีและการเสียภาษีได้ถูกต้อง				4	1	
ระดับ 5 ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ ที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชน				5	1	
คะแนนรวม				5	5	2.67

ตารางที่ 12 ต่อ

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (20คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 เมื่อพบข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทาง โรงแรมได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมได้จัดทำคู่มือและแนว ปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 โรงแรมจัดอบรมแนวทางการ ปฏิบัติให้บริการกับพนักงานอย่างน้อยปีละ ครั้ง				3	1	2.00
ระดับ 4 เมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ พนักงานได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคู่มือ และแนวทางการปฏิบัติของโรงแรม				4	1	
ระดับ 5 มีการประชุมเพื่อทบทวน ข้อผิดพลาดจากการให้บริการของโรงแรม อยู่เป็นประจำ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง (คะแนนเต็ม 2.5)						
ระดับ 1 ทักทายลูกค้าตามอัธยาศัยที่ดี				1	0.5	
ระดับ 2 มีการเตรียมเอกสารเข้าพัก ไว้ก่อน ล่วงหน้า	✓	✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 ชี้แจงจำแนกห้องพักต่าง ๆ รวมถึง ห้องพักที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และไม่ให้สูบบุหรี่				3	0.5	
ระดับ 4 เตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพัก ไว้เพื่อการตรวจสอบและจัดทำเอกสาร ทางด้านการเงินด้วยความเรียบร้อยหากผู้เข้า พักต้องการ				4	0.5	1.00
ระดับ 5 เวลาเปิดห้องพักเป็นไปตามเวลาที่ กำหนด				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00

ตารางที่ 12 ต่อ

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (20คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (คะแนนเต็ม 2.5)						
ระดับ 1 กล่าวต้อนรับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว				1	0.5	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓	✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 รับส่งสัมภาระลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว				3	0.5	
ระดับ 4 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า โรงแรมสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว				4	0.5	1.00
ระดับ 5 โรงแรมมีคู่มือและขั้นตอนการ ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00
5 โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ (คะแนนเต็ม 5)						
ระดับ 1 มีข้อร้องเรียนมากกว่า 3 เรื่อง/เดือน				1	1	
ระดับ 2 มีข้อร้องเรียน 3 เรื่อง/เดือน				2	1	
ระดับ 3 มีข้อร้องเรียน 2 เรื่อง/เดือน				3	1	4.00
ระดับ 4 มีข้อร้องเรียน 1 เรื่อง/เดือน	✓	✓	✓	4	1	
ระดับ 5 โรงแรมไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้เข้าพัก				5	1	
คะแนนรวม					5	4.00
ดัชนี					ผลการประเมิน	
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ					2.67	
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา					2.00	
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง					1.00	
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้					1.00	
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ					4.00	
คะแนนรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 20 คะแนน					10.67	
คิดเป็นร้อยละ					53.35%	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 53.35 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ โรงแรมไม่มีประวัติ

หรือข้อผิดพลาดในการบริการ รองลงมาคือ โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง และโรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาในการเช็คอิน เช็คเอาท์และการให้บริการอื่น ๆ เช่น มีบริการอาหารเช้า มีการทำความสะอาดห้องพัก				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ				2	0.5	
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 1 ภาษา	✓		✓	3	0.5	1.67
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 2 ภาษา		✓		4	0.5	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 3 ภาษา				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.67
2 พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที (คะแนนเต็ม 5)						
ระดับ 1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ				1	1	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓	✓	✓	2	1	2.00
ระดับ 3 เมื่อลูกค้าเรียกร้องการบริการบางอย่าง พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ				3	1	

ตารางที่ 13 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
	ระดับ 4 เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่คาดคิด พนักงานสามารถควบคุมสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี ปราศจากความรุนแรง					
ระดับ 5 พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะการให้บริการ และแผนระงับภัยต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00
3 พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพอ่อนน้อม				1	1	
ระดับ 2 พนักงานให้การต้อนรับที่อบอุ่นและเป็นมิตรด้วยไมตรีจิตอันดี		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 พนักงานกล่าวขอบคุณและขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่เมื่อได้รับการร้องขอ				4	1	
ระดับ 5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าเสมือนว่าลูกค้าเป็นบุคคลพิเศษ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
4 พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5)						
ระดับ 1 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดจากการบริการได้เป็นอย่างดี				1	0.5	
ระดับ 2 เมื่อเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้า พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการก่อนและหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ		✓		2	0.5	1.50
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานมีการผ่านอบรมหลักสูตรการให้บริการ	✓			3	0.5	
ระดับ 4 ร้อยละ 70 ของพนักงานมีการผ่านอบรมหลักสูตรการให้บริการ			✓	4	0.5	

ตารางที่ 13 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน (คนที่)	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)				
ระดับ 5 ร้อยละ 80 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ		5	0.5	
คะแนนรวม			2.5	1.50
5.บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5)				
ระดับ 1 พนักงานชี้แจงและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องและครบถ้วน		1	1	
ระดับ 2 พนักงานพร้อมรับฟังปัญหาและข้อ ร้องเรียนของลูกค้า	✓	2	1	
ระดับ 3 พนักงานแสดงความเสียใจและกล่าว คำขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ	✓	3	1	2.00
ระดับ 4 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากการให้บริการได้อย่างทัน่วงที่	✓	4	1	
ระดับ 5 พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอน และ นโยบายของโรงแรมได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน		5	1	
คะแนนรวม			5	2.00
ดัชนี		ผลการประเมิน		
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า		1.67		
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที		2.00		
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้การบริการแก่ลูกค้า		2.33		
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า		1.50		
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า		2.00		
คะแนนรวมด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 20 คะแนน				9.50
คิดเป็นร้อยละ				(47.50%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 9.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 47.50 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงสุดคือ พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้การบริการแก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า พนักงาน

มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า และพนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1 ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีระบบเดินสายไฟและการติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย				1	2	
ระดับ 2 โรงแรมมีแสงไฟส่องสว่างบริเวณโดยรอบโรงแรม ทางเดินอาคาร และบริเวณที่สำคัญ				2	2	
ระดับ 3 โรงแรมมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณแก่ อาคารสถานที่ผู้เข้าพัก และที่จอดรถ				3	2	8.00
ระดับ 4 โรงแรมมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบันทึกภาพบริเวณจุดสำคัญตลอด 24 ชั่วโมง	✓	✓	✓	4	2	
ระดับ 5 โรงแรมมีการฝึกอบรมและซ้อมแผนป้องกันไฟไหม้ เตือนภัย ระวังภัย อย่างน้อยปีละครั้ง				5	2	
คะแนนรวม					10	8.00
2 พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวคำต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี				1	1	
ระดับ 2 สอบถามความต้องการของลูกค้าด้วยคำที่ไพเราะและสุภาพ				2	1	
ระดับ 3 สอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนเสมอ	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความจริงใจ				4	1	
ระดับ 5 มองสบตา และให้ความสนใจต่อความต้องการของลูกค้า				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00

ตารางที่ 14 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)	
	1	2	3				
	3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 ร้อยละ 30 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				1	1		
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				2	1		
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร	✓	✓	✓	3	1	3.00	
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				4	1		
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				5	1		
คะแนนรวม					5	3.00	
ดัชนี					ผลการประเมิน		
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ					8.00		
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า					3.00		
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร					3.00		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 20 คะแนน					14.00		
คิดเป็นร้อยละ					(70.00%)		

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 20 คะแนน พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 14.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า และพนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมจัดให้มีห้องกิจกรรมทาง ศาสนา				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมแยกชนิดของอาหาร ตามที่ ลูกค้าระบุความต้องการมา	✓		✓	2	0.5	
ระดับ 3 โรงแรมจัดให้มีการประชุมและ ทบทวนข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็น ประจำทุกเดือน				3	0.5	1.33
ระดับ 4 เมื่อพบข้อผิดพลาดหรือข้อร้องเรียน จากผู้เข้าพัก โรงแรมได้ดำเนินการแก้ไข ข้อผิดพลาดอย่างทันท่วงที		✓		4	0.5	
ระดับ 5 โรงแรมแสดงความรับผิดชอบหาก เกิดข้อผิดพลาดจากการบริการได้อย่าง ชัดเจน				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.33
2 ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีพนักงานต้อนรับและพร้อม ให้บริการ 24 ชั่วโมง				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า เพียงหนึ่งช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 2 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์ และไลน์				3	1	3.67
ระดับ 4 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 3 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์และ ทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking				4	1	
ระดับ 5 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 4 ช่องทาง ได้แก่ได้แก่ทางโทรศัพท์ และทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking , instrgram				5	1	
คะแนนรวม					5	3.67

ตารางที่ 15 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวต้อนรับและทักทาย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานมีทักษะสามารถพูดได้หลาย ภาษา	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 พนักงานให้บริการควรคำนึงถึงความ แตกต่างของมนุษย์				3	1	2.00
ระดับ 4 พนักงานรับคำร้องจากผู้เข้าพักได้ ทันที่				4	1	
ระดับ 5 พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างมี ประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00
4 โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 น้อยกว่า ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่าง น้อย ปีละ 1 ครั้ง				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				3	1	2.00
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00

ตารางที่ 15 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า (5 คะแนนเต็ม)						
ระดับ 1 มีบริการเตียงเสริมสำหรับลูกค้า				1	0.5	
ระดับ 2 มีบริการปลุกลูกค้าตอนเช้า	✓	✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 มีบริการซักรีดเสื้อผ้า				3	0.5	
ระดับ 4 มีบริการรับส่งนักท่องเที่ยว				4	0.5	1.31
ระดับ 5 ลูกค้าแจ้งความต้องการอื่นที่ เฉพาะเจาะจง และพนักงานสามารถตอบ ลูกค้าได้มีประสิทธิภาพ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00
ดัชนี					ผลการประเมิน	
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า					1.33	
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า					3.67	
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า					2.00	
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก					2.00	
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า					1.00	
ด้านความเห็นอกเห็นใจ 20 คะแนน					10.00	
คิดเป็นร้อยละ					(50.00%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1 ด้านความเห็นอกเห็นใจ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้าและพนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 16 สรุปผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1

องค์ประกอบ	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	ระดับการ ประเมิน
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	20	11.67	ปานกลาง
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	20	10.67	ปานกลาง
3.การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	20	9.50	ต่ำ
4.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	20	14.00	ดี
5.ความเห็นอกเห็นใจ	20	10.00	ปานกลาง
รวม	100	55.83	ปานกลาง

แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 1 ในภาพรวมผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวมทั้งหมด 55.83 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี ได้แก่ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ได้คะแนนมากที่สุดที่ 14.00 คะแนน ส่วนองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 11.67 คะแนน รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 10.67 คะแนน ความเห็นอกเห็นใจ 10.00 คะแนน ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า 9.50 คะแนน

ตาราง 17 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1 ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีอุปกรณ์ภายในห้องพักตาม มาตรฐานทั่วไป ได้แก่ เตียงนอน เก้าอี้ ผ้าเช็ดตัว เป็นต้น				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่าระดับ 1 ได้แก่ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ตู้เย็น				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 2 ได้แก่ สบู่ หมวกอาบน้ำ และ เป็นห้องแอร์	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 3 ได้แก่ ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเตอร์เน็ตในห้องพัก เป็นต้น				4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 4 ได้แก่ระบบ โทรศัพทในห้อง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
2 บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีบริการที่จอดรถเพียงพอต่อ การให้บริการ				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีบริการร้านอาหาร มินิมาร์ท เป็นต้น				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูง กว่า ระดับ 2 เช่น สปา คาราโอเกะ และ อินเตอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นต้น		✓	✓	3	1	3.33
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่า ระดับ 3 ได้แก่ ไดรฟ์ป่าผม ประตูห้องแบบ คีย์การ์ด อินเตอร์เน็ต(ในห้องพัก) เป็นต้น	✓			4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูง กว่า ระดับ 4 เช่น ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัด เลี้ยง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	3.33

ตารางที่ 17 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
	3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)					
ระดับ 1 พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานของโรงแรมแต่งกายชุดยูนิฟอร์ม สะอาด ติดป้ายชื่อภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ				2	1	
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 พนักงานมีบุคลิกมารยาทอธธาศัยที่ดีเป็นมิตรและมีมารยาท กล่าวต้อนรับภาษาไทย	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาอังกฤษ เมียนมาร์ และ จีน				4	1	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่เข้าพักได้ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
4 ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีป้ายสัญลักษณ์				1	1	
ระดับ 2 ป้ายสัญลักษณ์มีความชัดเจน ไม่ชำรุด		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัย พร้อมไฟสว่าง	✓			3	1	
ระดับ 4 โรงแรมมีผังหนีไฟ ป้ายทางออกฉุกเฉิน เรืองแสงได้ชัดเจน				4	1	2.33
ระดับ 5 มีการดำเนินการมากกว่าระดับ 4 มีแสงสว่างเพียงพอเพียงจนนำไปสู่ในพื้นที่ ๆ ปลอดภัย				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33

ตารางที่ 17 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.00
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.33
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี	3.00
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน	2.33
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 20 คะแนน	11.67
คิดเป็นร้อยละ	58.35%

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 11.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 58.35 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย รองลงมาคือ ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี และป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 กำหนดราคาห้องพักด้วยความยุติธรรมเหมาะสมกับคุณภาพ				1	1	
ระดับ 2 บริการผู้เข้าพักด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม		✓		2	1	
ระดับ 3 ไม่มีการปรับเปลี่ยนราคาห้องพักโดยไม่มีเหตุผล ในกรณีฉุกเฉิน	✓			3	1	3.00
ระดับ 4 ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับของราชการ เช่น จัดทำข้อมูลบัญชีและการเสียภาษีได้ถูกต้อง			✓	4	1	
ระดับ 5 ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชน				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00

ตารางที่ 18 ต่อ

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 เมื่อพบข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทาง โรงแรมได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมได้จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน		✓		2	1	
ระดับ 3 โรงแรมจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติ ให้บริการกับพนักงานอย่างน้อยปีละครั้ง	✓			3	1	
ระดับ 4 เมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ พนักงานได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคู่มือ และแนวทางการปฏิบัติของโรงแรม			✓	4	1	3.00
ระดับ 5 มีการประชุมเพื่อทบทวน ข้อผิดพลาดจากการให้บริการของโรงแรมอยู่ เป็นประจำ				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
3 โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 ทักทายลูกค้าตามอัธยาศัยที่ดี				1	0.5	
ระดับ 2 มีการเตรียมเอกสารเข้าพักไว้ก่อน ล่วงหน้า	✓	✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 ชี้แจงจำแนกห้องพักต่าง ๆ รวมถึง ห้องพักที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และไม่ให้สูบบุหรี่				3	0.5	
ระดับ 4 เตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพัก ไว้เพื่อการตรวจสอบและจัดทำเอกสาร ทางด้านการเงินด้วยความเรียบร้อยหากผู้เข้า พักต้องการ				4	0.5	1.00
ระดับ 5 เวลาเปิดห้องพักเป็นไปตามเวลาที่ กำหนด				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00

ตารางที่ 18 ต่อ

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (คะแนนเต็ม 2.5)						
ระดับ 1 กล่าวต้อนรับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว				1	0.5	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓		✓	2	0.5	
ระดับ 3 รับส่งสัมภาระลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว		✓		3	0.5	
ระดับ 4 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า โรงแรมสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว				4	0.5	1.17
ระดับ 5 โรงแรมมีคู่มือและขั้นตอนการ ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17
5 โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 มีข้อร้องเรียนมากกว่า 3 เรื่อง/เดือน				1	1	
ระดับ 2 มีข้อร้องเรียน 3 เรื่อง/เดือน				2	1	
ระดับ 3 มีข้อร้องเรียน 2 เรื่อง/เดือน				3	1	4.00
ระดับ 4 มีข้อร้องเรียน 1 เรื่อง/เดือน	✓	✓	✓	4	1	
ระดับ 5 โรงแรมไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้เข้าพัก				5	1	
คะแนนรวม					5	4.00
ดัชนี					ผลการประเมิน	
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ					3.00	
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา					3.00	
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง					1.00	
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้					1.17	
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ					4.00	
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 20 คะแนน					12.17	
คิดเป็นร้อยละ					(60.85%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 12.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 60.85 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ รองลงมาคือ โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของ

การบริการ โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และโรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 1 โรงแรมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาในการเช็คอิน เช็คเอาท์และการให้บริการอื่น ๆ เช่น มีบริการอาหารเช้า มีการทำความสะอาดห้องพัก				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรม จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ	✓	✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 1 ภาษา				3	0.5	1.00
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 2 ภาษา				4	0.5	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 3 ภาษา				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00
2 พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ				1	1	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓			2	1	2.67
ระดับ 3 เมื่อลูกค้าเรียกร้องการบริการบางอย่าง พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ		✓	✓	3	1	

ตารางที่ 19 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน (คนที่)	คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)				
ระดับ 4 เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่คาดคิด พนักงานสามารถควบคุมสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี ปราศจากความรุนแรง				4
ระดับ 5 พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะการให้บริการ และแผนระงับภัยต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง		5	1	
คะแนนรวม			5	2.67
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 แขน)				
ระดับ 1 พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพอ่อนน้อม		1	1	
ระดับ 2 พนักงานให้การต้อนรับที่อบอุ่นและเป็นมิตรด้วยไมตรีจิตอันดี	✓	2	1	
ระดับ 3 พนักงานกล่าวขอบคุณและขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่เมื่อได้รับการร้องขอ	✓	4	1	
ระดับ 5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าเสมือนว่าลูกค้าเป็นบุคคลพิเศษ		5	1	
คะแนนรวม			5	3.00
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)				
ระดับ 1 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดจากการบริการได้เป็นอย่างดี		1	0.5	
ระดับ 2 เมื่อเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้า พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการก่อนและหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	2	0.5	1.300
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานมีการผ่านอบรมหลักสูตรการให้บริการ	✓	✓	3	0.5

ตารางที่ 19 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
	ระดับ 4 ร้อยละ 70 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ					
ระดับ 5 ร้อยละ 80 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.33
5 บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานชี้แจงและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องและครบถ้วน				1	1	
ระดับ 2 พนักงานพร้อมรับฟังปัญหาและข้อ ร้องเรียนของลูกค้า				2	1	
ระดับ 3 พนักงานแสดงความเสียใจและกล่าว คำขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ			✓	3	1	3.67
ระดับ 4 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นจากการให้บริการได้อย่างทันที่	✓	✓		4	1	
ระดับ 5 พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอน และ นโยบายของโรงแรมได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน				5	1	
คะแนนรวม					5	3.67
ดัชนี					ผลการประเมิน	
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า					1.00	
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที					2.67	
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจให้การบริการแก่ลูกค้า					3.00	
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า					1.33	
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า					3.67	
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 20 คะแนน					11.67	
คิดเป็นร้อยละ					(58.35%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 11.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 58.35 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจให้การบริการแก่ลูกค้า พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1.ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีระบบเดินสายไฟและการติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย				1	2	
ระดับ 2 โรงแรมมีแสงไฟส่องสว่างบริเวณโดยรอบโรงแรม ทางเดินอาคาร และบริเวณที่สำคัญ				2	2	
ระดับ 3 โรงแรมมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณแก่ อาคารสถานที่ผู้เข้าพัก และที่จอดรถ				3	2	8.00
ระดับ 4 โรงแรมมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบันทึกภาพบริเวณจุดสำคัญตลอด 24 ชั่วโมง	✓	✓	✓	4	2	
ระดับ 5 โรงแรมมีการฝึกอบรมและซ้อมแผนป้องกันไฟไหม้ เตือนภัย ระวังภัยอย่างน้อยปีละครั้ง				5	2	
คะแนนรวม					10	8.00
2 พนักงานโรงแรมมีมารยาทตัวอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวคำต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี				1	1	
ระดับ 2 สอบถามความต้องการของลูกค้าด้วยคำที่ไพเราะและสุภาพ			✓	2	1	2.67
ระดับ 3 สอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนเสมอ	✓	✓		3	1	

ตารางที่ 20 ต่อ

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 4 อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วย ความจริงใจ				4	1	
ระดับ 5 มองสบตา และให้ความสนใจต่อ ความต้องการของลูกค้า				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 ร้อยละ 30 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร	✓	✓		3	1	3.33
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร			✓	4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				5	1	
คะแนนรวม					5	3.33
ดัชนี		ผลการประเมิน				
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ		8.00				
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า		2.67				
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร		3.33				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 20 คะแนน		14.00				
คิดเป็นร้อยละ		(70.00%)				

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2 ด้านการให้ความ
มั่นใจแก่ลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 14.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์
มาตรฐานคุณภาพระดับดี โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมา
ใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร และพนักงาน
โรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งชาติ 2

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมจัดให้มีห้องกิจกรรมทาง ศาสนา				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมแยกชนิดของอาหาร ตามที่ ลูกค้าระบุความต้องการมา	✓			2	0.5	
ระดับ 3 โรงแรมจัดให้มีการประชุมและ ทบทวนข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็น ประจำทุกเดือน		✓	✓	3	0.5	1.33
ระดับ 4 เมื่อพบข้อผิดพลาดหรือข้อร้องเรียน จากผู้เข้าพัก โรงแรมได้ดำเนินการแก้ไข ข้อผิดพลาดอย่างทันท่วงที				4	0.5	
ระดับ 5 โรงแรมแสดงความรับผิดชอบหาก เกิดข้อผิดพลาดจากการบริการได้อย่าง ชัดเจน				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.33
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีพนักงานต้อนรับและพร้อม ให้บริการ 24 ชั่วโมง				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า เพียงหนึ่งช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 2 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์ และไลน์				3	1	
ระดับ 4 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 3 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์และ ทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking	✓	✓	✓	4	1	4.00
ระดับ 5 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 4 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์ และทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking , instrgram				5	1	
คะแนนรวม					5	4.00

ตารางที่ 21 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
3 พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวต้อนรับและทักทาย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานมีทักษะสามารถพูดได้หลาย ภาษา				2	1	
ระดับ 3 พนักงานให้บริการควรคำนึงถึงความ แตกต่างของมนุษย์	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 พนักงานรับคำร้องจากผู้เข้าพักได้ ทันที่				4	1	
ระดับ 5 พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างมี ประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
4 โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 น้อยกว่า ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง		✓		2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	✓		✓	3	1	2.33
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33

ตารางที่ 21 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 มีบริการเตียงเสริมสำหรับลูกค้า				1	0.5	
ระดับ 2 มีบริการปลุกลูกค้าตอนเช้า	✓	✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 มีบริการซักรีดเสื้อผ้า				3	0.5	
ระดับ 4 มีบริการรับส่งนักท่องเที่ยว				4	0.5	1.00
ระดับ 5 ลูกค้าแจ้งความต้องการอื่นที่ เฉพาะเจาะจง และพนักงานสามารถตอบ ลูกค้าได้มีประสิทธิภาพ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00
ดัชนี					ผลการประเมิน	
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า					1.33	
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า					4.00	
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า					3.00	
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก					2.33	
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า					1.00	
ด้านความเห็นอกเห็นใจ 20 คะแนน					11.66	
คิดเป็นร้อยละ					(58.35%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2 ด้านความเห็นอกเห็นใจ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 11.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 58.35 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า และพนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 22 สรุปผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2

องค์ประกอบ	คะแนน	คะแนน	ระดับการประเมิน
	เต็ม	ที่ได้	
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	20	11.67	ปานกลาง
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	20	12.17	ปานกลาง
3.การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	20	11.67	ปานกลาง
4.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	20	14.00	ดี
5.ความเห็นอกเห็นใจ	20	11.67	ปานกลาง
รวม	100	61.17	ดี

แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 2 ในภาพรวมผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี โดยมีคะแนนรวมทั้งหมด 61.17 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี ได้แก่ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ได้คะแนนมากที่สุดที่ 14.00 คะแนน ส่วนองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 12.17 คะแนน รองลงมาคือความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความเห็นอกเห็นใจ 11.67 คะแนน เท่ากัน

ตาราง 23 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3

ดัชนี	ผลการประเมิน			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	ความ เป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)					
	1	2	3			
1.ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีอุปกรณ์ภายในห้องพักตามมาตรฐานทั่วไป ได้แก่ เตียงนอน เก้าอี้ ผ้าเช็ดตัว เป็นต้น				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 1 ได้แก่ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ตู้เย็น		✓	✓	2	1	2.33
ระดับ 3 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 2 ได้แก่ สบู่ หมวกอาบน้ำ และเป็นห้องแอร์	✓			3	1	

ตารางที่ 23 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 3 ได้แก่ ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเทอร์เน็ตในห้องพัก เป็นต้น		4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 4 ได้แก่ ระบบ โทรศัพทในห้อง เป็นต้น		5	1	
คะแนนรวม			5	2.33
2 บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
ระดับ 1 โรงแรมมีบริการที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ		1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีบริการร้านอาหาร มินิมาร์ท เป็นต้น	✓	2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่าระดับ 2 เช่น สปา คาราโอเกะ และอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นต้น	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 3 ได้แก่ โดร์เป้าหมาย ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเทอร์เน็ต(ในห้องพัก) เป็นต้น	✓	4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่าระดับ 4 เช่น ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง เป็นต้น		5	1	
คะแนนรวม			5	3.00
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
ระดับ 1 พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย		1	1	
ระดับ 2 พนักงานของโรงแรมแต่งกายชุดยูนิฟอร์ม สะอาด ติดป้ายชื่อภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ		2	1	3.33
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 พนักงานมีบุคลิกมารยาทอริยาศัยที่ดีเป็นมิตรและมีมารยาท กล่าวต้อนรับภาษาไทย	✓	✓	3	1

ตารางที่ 23 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาอังกฤษเมียนมาร์ และ จีน	✓	4	1	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่เข้าพักได้ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ		5	1	
คะแนนรวม			5	3.33
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
ระดับ 1 โรงแรมมีป้ายสัญลักษณ์		1	1	
ระดับ 2 ป้ายสัญลักษณ์มีความชัดเจน ไม่ซ้ำรูด		2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัย พร้อมไฟสว่าง	✓ ✓	3	1	
ระดับ 4 โรงแรมมีผังหนีไฟ ป้ายทางออกฉุกเฉิน เรืองแสงได้ชัดเจน	✓	4	1	3.33
ระดับ 5 มีการดำเนินการมากกว่าระดับ 4 มีแสงสว่างอย่างพอเพียงจนนำไปสู่ในพื้นที่ ๆ ปลอดภัย		5	1	
คะแนนรวม			5	3.33
ดัชนี		ผลการประเมิน		
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย		2.33		
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย		3.00		
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี		3.33		
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน		3.33		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 20 คะแนน			12.00	
คิดเป็นร้อยละ			60.00%	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 12.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี และป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ

ในโรงแรมมีความชัดเจน รองลงมาคือ บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 กำหนดราคาห้องพักด้วยความ ยุติธรรมเหมาะสมกับคุณภาพ				1	1	
ระดับ 2 บริการผู้เข้าพักด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียม		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 ไม่มีการปรับเปลี่ยนราคาห้องพัก โดยไม่มีเหตุผล ในกรณีฉุกเฉิน	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และ ข้อบังคับของราชการ เช่น จัดทำข้อมูลบัญชี และการเสียภาษีได้ถูกต้อง				4	1	
ระดับ 5 ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ ที่ เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชน				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 เมื่อพบข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทาง โรงแรมได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมได้จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติ ให้บริการกับพนักงานอย่างน้อยปีละครั้ง	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 เมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ พนักงานได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคู่มือ และแนวทางการปฏิบัติของโรงแรม				4	1	
ระดับ 5 มีการประชุมเพื่อทบทวนข้อผิดพลาด จากการให้บริการของโรงแรมอยู่เป็นประจำ				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00

ตารางที่ 24 ต่อ

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 ทักทายลูกค้าตามอัตรยศักที่ดี				1	0.5	
ระดับ 2 มีการเตรียมเอกสารเข้าพัก ไว้ก่อนล่วงหน้า	✓	✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 ชี้แจงจำแนกห้องพักต่าง ๆ รวมถึงห้องพักที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และไม่ให้สูบบุหรี่				3	0.5	
ระดับ 4 เตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักไว้เพื่อการตรวจสอบและจัดทำเอกสารทางด้านการเงินด้วยความเรียบร้อยหากผู้เข้าพักต้องการ				4	0.5	1.00
ระดับ 5 เวลาเปิดห้องพักเป็นไปตามเวลาที่กำหนด				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 กล่าวต้อนรับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว				1	0.5	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง				2	0.5	
ระดับ 3 รับส่งสัมภาระลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	✓		✓	3	0.5	
ระดับ 4 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า โรงแรมสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว			✓	4	0.5	1.67
ระดับ 5 โรงแรมมีคู่มือและขั้นตอนการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.67
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 มีข้อร้องเรียนมากกว่า 3 เรื่อง/เดือน				1	1	
ระดับ 2 มีข้อร้องเรียน 3 เรื่อง/เดือน				2	1	
ระดับ 3 มีข้อร้องเรียน 2 เรื่อง/เดือน				3	1	4.00
ระดับ 4 มีข้อร้องเรียน 1 เรื่อง/เดือน	✓	✓	✓	4	1	
ระดับ 5 โรงแรมไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้เข้าพัก				5	1	
คะแนนรวม					5	4.00

ตารางที่ 24 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ	2.33
2. โรงแรมมีความจริงจังในการแก้ปัญหา	3.00
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง	1.00
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	1.67
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ	4.00
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 20 คะแนน	12.00
คิดเป็นร้อยละ	(60.00%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 12.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ รองลงมาคือ โรงแรมมีความจริงจังในการแก้ปัญหา โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และโรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3

ดัชนี	ผลการประเมิน			คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)					
	1	2	3			
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาในการเช็คอิน เช็คเอาท์และการให้บริการอื่น ๆ เช่น มีบริการอาหารเช้า มีการทำความสะอาดห้องพัก				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ			✓	2	0.5	1.33
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้	✓	✓		3	0.5	
1 ภาษา						

ตารางที่ 25 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน (คนที่)	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)				
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถและให้ คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 2 ภาษา		4	0.5	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้ คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 3 ภาษา		5	0.5	
คะแนนรวม			2.5	1.33
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
ระดับ 1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้ การบริการ		1	1	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓ ✓ ✓	2	1	
ระดับ 3 เมื่อลูกค้าเรียกร้องการบริการ บางอย่าง พนักงานสามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ		3	1	2.00
ระดับ 4 เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่ คาดคิด พนักงานสามารถควบคุมสถานการณ์ ได้เป็นอย่างดี ปราศจากความรุนแรง		4	1	
ระดับ 5 พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะการ ให้บริการ และแผนระงับภัยต่าง ๆ อย่างน้อยปี ละ 1 ครั้ง		5	1	
คะแนนรวม			5	2.00
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
ระดับ 1 พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และสุภาพอ่อนน้อม		1	1	
ระดับ 2 พนักงานให้การต้อนรับที่อบอุ่นและ เป็นมิตรด้วยไมตรีจิตอันดี	✓ ✓	2	1	2.33
ระดับ 3 พนักงานกล่าวขอบคุณและขอโทษ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	✓	3	1	

ตารางที่ 25 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน (คนที่)	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)				
ระดับ 4 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า อย่างเต็มที่เมื่อได้รับการร้องขอ		4	1	
ระดับ 5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้า เสมือนว่าลูกค้าเป็นบุคคลพิเศษ		5	1	
คะแนนรวม			5	2.33
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)				
ระดับ 1 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าซึ่งเกิดจากการบริการได้เป็นอย่างดี		1	0.5	
ระดับ 2 เมื่อเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้า พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญและ แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการก่อนและ หลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	2	0.5	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ	✓	3	0.5	1.50
ระดับ 4 ร้อยละ 70 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ	✓	4	0.5	
ระดับ 5 ร้อยละ 80 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ		5	0.5	
คะแนนรวม			2.5	1.50
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5)				
ระดับ 1 พนักงานชี้แจงและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องและครบถ้วน		1	1	
ระดับ 2 พนักงานพร้อมรับฟังปัญหาและข้อ ร้องเรียนของลูกค้า	✓	2	1	2.67
ระดับ 3 พนักงานแสดงความเสียใจและกล่าว คำขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ	✓	3	1	
ระดับ 4 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากการให้บริการได้อย่างทัน่วงที่	✓	4	1	

ตารางที่ 25 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน (คนที่)	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
การตอบสนองของความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)				
ระดับ 5 พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอน และ นโยบายของโรงแรมได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน		5	1	
คะแนนรวม			5	
ดัชนี	ผลการประเมิน			
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า				1.33
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที				2.00
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า				2.33
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า				1.50
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า				2.67
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 20 คะแนน				9.83
คิดเป็นร้อยละ				(49.15%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 9.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 49.15 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีระบบเดินสายไฟและการติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย				1	2	
ระดับ 2 โรงแรมมีแสงไฟส่องสว่างบริเวณโดยรอบโรงแรม ทางเดินอาคาร และบริเวณที่สำคัญ				2	2	
ระดับ 3 โรงแรมมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณแก่ อาคารสถานที่ผู้เข้าพัก และที่จอดรถ		✓		3	2	7.33
ระดับ 4 โรงแรมมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบันทึกภาพบริเวณจุดสำคัญตลอด 24 ชั่วโมง	✓		✓	4	2	
ระดับ 5 โรงแรมมีการฝึกอบรมและซ้อมแผนป้องกันไฟไหม้ เตือนภัย ระวังภัยอย่างน้อยปีละครั้ง				5	2	
คะแนนรวม					10	7.33
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวคำต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี				1	1	
ระดับ 2 สอบถามความต้องการของลูกค้าด้วยคำที่ไพเราะและสุภาพ	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 สอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนเสมอ				3	1	2.00
ระดับ 4 อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความจริงใจ				4	1	
ระดับ 5 มองสบตา และให้ความสนใจต่อความต้องการของลูกค้า				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00

ตารางที่ 26 ต่อ

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
ระดับ 1 ร้อยละ 30 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร		1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร	✓	2	1	2.67
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร	✓ ✓	3	1	
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร		4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร		5	1	
คะแนนรวม			5	2.67
ดัชนี		ผลการประเมิน		
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ		7.33		
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า		2.00		
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร		2.67		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 20 คะแนน			12.00	
คิดเป็นร้อยละ			(60.00%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 12.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร และพนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1 โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมจัดให้มีห้องกิจกรรมทาง ศาสนา				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมแยกชนิดของอาหาร ตามที่ ลูกค้าระบุความต้องการมา	✓	✓	✓	2	0.5	1.00
ระดับ 3 โรงแรมจัดให้มีการประชุมและ ทบทวนข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็น ประจำทุกเดือน				3	0.5	
ระดับ 4 เมื่อพบข้อผิดพลาดหรือข้อ ร้องเรียนจากผู้เข้าพัก โรงแรมได้ดำเนินการ แก้ไขข้อผิดพลาดอย่างทันที่				4	0.5	
ระดับ 5 โรงแรมแสดงความรับผิดชอบหาก เกิดข้อผิดพลาดจากการบริการได้อย่าง ชัดเจน				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีพนักงานต้อนรับและ พร้อมให้บริการ 24 ชั่วโมง				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมเปิดช่องการติดต่อให้ลูกค้า เพียงหนึ่งช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมเปิดช่องการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 2 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์ และไลน์			✓	3	1	
ระดับ 4 โรงแรมเปิดช่องการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 3 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์และ ทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking	✓	✓		4	1	3.67
ระดับ 5 โรงแรมเปิดช่องการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 4 ช่องทาง ได้แก่ได้แก่ทาง โทรศัพท์และทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking , Instrgram				5	1	
คะแนนรวม					5	3.67

ตารางที่ 27 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
3 พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวต้อนรับและทักทาย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานมีทักษะสามารถพูดได้หลาย ภาษา				2	1	
ระดับ 3 พนักงานให้บริการควรคำนึงถึงความ แตกต่างของมนุษย์	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 พนักงานรับคำร้องจากผู้เข้าพักได้ ทันที่				4	1	
ระดับ 5 พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างมี ประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 น้อยกว่า ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	

ตารางที่ 27 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 มีบริการเตียงเสริมสำหรับลูกค้า				1	0.5	
ระดับ 2 มีบริการปลุกลูกค้าตอนเช้า		✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 มีบริการซักรีดเสื้อผ้า	✓			3	0.5	
ระดับ 4 มีบริการรับส่งนักท่องเที่ยว				4	0.5	1.17
ระดับ 5 ลูกค้าแจ้งความต้องการอื่นที่ เฉพาะเจาะจง และพนักงานสามารถตอบ ลูกค้าได้มีประสิทธิภาพ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17
ดัชนี					ผลการประเมิน	
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า					1.00	
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า					3.67	
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า					3.00	
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก					2.33	
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า					1.17	
ด้านความเห็นอกเห็นใจ 20 คะแนน					11.17	
คิดเป็นร้อยละ					(55.85%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3 ด้านความเห็นอกเห็นใจ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 11.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 55.85 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า และ โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 28 สรุปแสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3

องค์ประกอบ	คะแนน	คะแนน	ระดับการประเมิน
	เต็ม	ที่ได้	
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	20	12.00	ปานกลาง
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	20	12.00	ปานกลาง
3.การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	20	9.83	ต่ำ
4.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	20	12.00	ปานกลาง
5.ความเห็นอกเห็นใจ	20	11.17	ปานกลาง
รวม	100	57.00	ปานกลาง

แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 3 ในภาพรวมผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวมทั้งหมด 57.00 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ได้คะแนนมากที่สุดที่ 12.00 คะแนน เท่ากัน รองลงมาคือ ความเห็นอกเห็นใจ 11.17 คะแนน ส่วนองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า 9.83 คะแนน

ตาราง 29 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีอุปกรณ์ภายในห้องพัก ตามมาตรฐานทั่วไป ได้แก่ เตียงนอน เก้าอี้ ผ้าเช็ดตัว เป็นต้น				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่าระดับ 1 ได้แก่ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ตู้เย็น				2	1	4.00
ระดับ 3 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 2 ได้แก่ สบู่ หมวกอาบน้ำ และ เป็นห้องแอร์				3	1	

ตารางที่ 29 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 3 ได้แก่ ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเทอร์เน็ตในห้องพัก เป็นต้น	✓ ✓ ✓	4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 4 ได้แก่ ระบบ โทรศัพทในห้อง เป็นต้น		5	1	
คะแนนรวม			5	4.00
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
ระดับ 1 โรงแรมมีบริการที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ		1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีบริการร้านอาหาร มินิมาร์ท เป็นต้น		2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่าระดับ 2 เช่น สปา คาราโอเกะ และ อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นต้น	✓	3	1	3.67
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 3 ได้แก่ ใ้รเป่าผม ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเทอร์เน็ต(ในห้องพัก) เป็นต้น	✓ ✓	4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่าระดับ 4 เช่น ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง เป็นต้น		5	1	
คะแนนรวม			5	3.67
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
ระดับ 1 พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย		1	1	
ระดับ 2 พนักงานของโรงแรมแต่งกายชุดยูนิฟอร์ม สะอาด ติดป้ายชื่อภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ	✓ ✓	2	1	2.33
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 พนักงานมีบุคลิกมารยาทอริยาคัยที่ดีเป็นมิตรและมีมารยาท กล่าวต้อนรับภาษาไทย	✓	3	1	

ตารางที่ 29 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาอังกฤษเมียนมาร์ และ จีน		4	1	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่เข้าพักได้ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ		5	1	
คะแนนรวม			5	2.33
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
ระดับ 1 โรงแรมมีป้ายสัญลักษณ์		1	1	
ระดับ 2 ป้ายสัญลักษณ์มีความชัดเจน ไม่ซ้ำรูด		2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัย พร้อมไฟสว่าง	✓	3	1	
ระดับ 4 โรงแรมมีผังหนีไฟ ป้ายทางออกฉุกเฉิน เรืองแสงได้ชัดเจน	✓ ✓	4	1	3.67
ระดับ 5 มีการดำเนินการมากกว่าระดับ 4 มีแสงสว่างอย่างพอเพียงจนนำไปสู่ในพื้นที่ ๆ ปลอดภัย		5	1	
คะแนนรวม			5	3.67
ดัชนี		ผลการประเมิน		
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย		4.00		
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย		3.67		
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี		2.33		
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน		3.67		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 20 คะแนน			13.67	
คิดเป็นร้อยละ			(68.35%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 13.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 68.35 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงสุดคือ ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย รองลงมาคือ บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ

ในโรงแรมมีความชัดเจน และพนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดีตามลำดับ

ตาราง 30 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 กำหนดราคาห้องพักด้วยความ ยุติธรรมเหมาะสมกับคุณภาพ				1	1	
ระดับ 2 บริการผู้เข้าพักด้วยความเสมอ ภาคและเท่าเทียม	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 ไม่มีการปรับเปลี่ยนราคาห้องพัก โดยไม่มีเหตุผล ในกรณีฉุกเฉิน				3	1	2.00
ระดับ 4 ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และ ข้อบังคับของราชการ เช่น จัดทำข้อมูล บัญชีและการเสียภาษีได้ถูกต้อง				4	1	
ระดับ 5 ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ ที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชน				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 เมื่อพบข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทาง โรงแรมได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมได้จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 โรงแรมจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติ ให้บริการกับพนักงานอย่างน้อยปีละครั้ง				3	1	2.00
ระดับ 4 เมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ พนักงานได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคู่มือ และแนวทางการปฏิบัติของโรงแรม				4	1	
ระดับ 5 มีการประชุมเพื่อทบทวน ข้อผิดพลาดจากการให้บริการของโรงแรมอยู่ เป็นประจำ				5	1	
คะแนนรวม					5	

ตารางที่ 30 ต่อ

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง (คะแนนเต็ม 2.5)				
ระดับ 1 ทักทายลูกค้าตามอรรถาศัยที่ดี		1	0.5	
ระดับ 2 มีการเตรียมเอกสารเข้าพัก ไว้ก่อนล่วงหน้า	✓ ✓ ✓	2	0.5	
ระดับ 3 ชี้แจงจำแนกห้องพักต่าง ๆ รวมถึงห้องพักที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และไม่ให้สูบบุหรี่		3	0.5	
ระดับ 4 เตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักไว้เพื่อการตรวจสอบและจัดทำเอกสารทางด้านการเงินด้วยความเรียบร้อยหากผู้เข้าพักต้องการ		4	0.5	1.00
ระดับ 5 เวลาเปิดห้องพักเป็นไปตามเวลาที่กำหนด		5	0.5	
คะแนนรวม			2.5	1.00
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)				
ระดับ 1 กล่าวต้อนรับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว		1	0.5	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง		2	0.5	
ระดับ 3 รับส่งสัมภาระลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	✓ ✓	3	0.5	
ระดับ 4 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า โรงแรมสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	✓	4	0.5	1.67
ระดับ 5 โรงแรมมีคู่มือและขั้นตอนการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร		5	0.5	
คะแนนรวม			2.5	1.67
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				
ระดับ 1 มีข้อร้องเรียนมากกว่า 3 เรื่อง/เดือน		1	1	
ระดับ 2 มีข้อร้องเรียน 3 เรื่อง/เดือน		2	1	
ระดับ 3 มีข้อร้องเรียน 2 เรื่อง/เดือน		3	1	
ระดับ 4 มีข้อร้องเรียน 1 เรื่อง/เดือน	✓ ✓ ✓	4	1	4.00
ระดับ 5 โรงแรมไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้เข้าพัก		5	1	
คะแนนรวม			5	4.00

ตารางที่ 30 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ	2.00
2. โรงแรมมีความจริงจังในการแก้ปัญหา	2.00
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง	1.00
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	1.67
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ	4.00
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 20 คะแนน	10.67
คิดเป็นร้อยละ	(53.35%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 53.35 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงสุดคือ โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ รองลงมาคือ โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ โรงแรมมีความจริงจังในการแก้ปัญหา โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และ โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4

ดัชนี	ผลการประเมิน			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	(คนที่)					
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	1	2	3			
ระดับ 1 โรงแรมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาในการเช็คอิน เช็คเอาท์และการให้บริการอื่น ๆ เช่น มีบริการอาหารเช้า มีการทำความสะอาดห้องพัก				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ				2	0.5	1.83
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 1 ภาษา			✓	3	0.5	

ตารางที่ 31 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์สามารถและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็น ภาษาต่างประเทศได้ 2 ภาษา		✓	✓		4	0.5
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็น ภาษาต่างประเทศได้ 3 ภาษา				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.83
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้ การบริการ				1	1	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 เมื่อลูกค้าเรียกร้องการบริการ บางอย่าง พนักงานสามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ				3	1	2.00
ระดับ 4 เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่ คาดคิด พนักงานสามารถควบคุมสถานการณ์ ได้เป็นอย่างดี ปราศจากความรุนแรง				4	1	
ระดับ 5 พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะการ ให้บริการ และแผนระงับภัยต่าง ๆ อย่างน้อยปี ละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และสุภาพอ่อนน้อม				1	1	
ระดับ 2 พนักงานให้การต้อนรับที่อบอุ่นและ เป็นมิตรด้วยไมตรีจิตอันดี		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 พนักงานกล่าวขอบคุณและขอโทษ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า อย่างเต็มที่เมื่อได้รับการร้องขอ				4	1	

ตารางที่ 31 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้า เสมือนว่าลูกค้าเป็นบุคคลพิเศษ				5		1
คะแนนรวม					5	2.33
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเกิดจากการบริการได้เป็นอย่างดี				1	0.5	
ระดับ 2 เมื่อเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้าพนักงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญและแก้ไขปัญหาที่ เกิดจากการให้บริการก่อนและหลังได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานมีการผ่านอบรม หลักสูตรการให้บริการ				3	0.5	1.00
ระดับ 4 ร้อยละ 70 ของพนักงานมีการผ่านอบรม หลักสูตรการให้บริการ				4	0.5	
ระดับ 5 ร้อยละ 80 ของพนักงานมีการผ่านอบรม หลักสูตรการให้บริการ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานชี้แจงและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องและครบถ้วน				1	1	
ระดับ 2 พนักงานพร้อมรับฟังปัญหาและข้อ ร้องเรียนของลูกค้า				2	1	
ระดับ 3 พนักงานแสดงความเสียใจและ กล่าวคำขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นจากการให้บริการได้อย่างทันที่				4	1	

ตารางที่ 31 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 5 พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอน และ นโยบายของโรงแรมได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน				5	1	
คะแนนรวม						5 3.00
ดัชนี	ผลการประเมิน					
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า	1.83					
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที	2.00					
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า	2.33					
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า	1.00					
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ ลูกค้า	3.00					
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 20 คะแนน						10.17
คิดเป็นร้อยละ						(50.85%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 50.85 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า และพนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 32 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีระบบเดินสายไฟและการติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย				1	2	
ระดับ 2 โรงแรมมีแสงไฟส่องสว่างบริเวณโดยรอบโรงแรม ทางเดินอาคาร และบริเวณที่สำคัญ				2	2	8.00
ระดับ 3 โรงแรมมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณแก่ อาคารสถานที่ผู้เข้าพักและที่จอดรถ				3	2	
ระดับ 4 โรงแรมมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบันทึกภาพบริเวณจุดสำคัญตลอด 24 ชั่วโมง	✓	✓	✓	4	2	
ระดับ 5 โรงแรมมีการฝึกอบรมและซ้อมแผนป้องกันไฟไหม้ เตือนภัย ระวังภัยอย่างน้อยปีละครั้ง				5	2	
คะแนนรวม					10	8.00
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวคำต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี				1	1	
ระดับ 2 สอบถามความต้องการของลูกค้าด้วยคำที่ไพเราะและสุภาพ	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 สอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนเสมอ				3	1	2.00
ระดับ 4 อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความจริงใจ				4	1	
ระดับ 5 มองสบตา และให้ความสนใจต่อความต้องการของลูกค้า				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00

ตารางที่ 32 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร	✓	✓	✓	3	1	
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
ดัชนี						ผลการประเมิน
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ						8.00
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า						2.00
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร						3.00
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 20 คะแนน						13.00
คิดเป็นร้อยละ						(65.00%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4 ด้านการให้ความ
มั่นใจแก่ลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 13.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์
มาตรฐานคุณภาพระดับดี โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมา
ใช้บริการพนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร และพนักงานโรงแรมมี
มารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 33 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1 โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมจัดให้มีห้องกิจกรรมทาง ศาสนา				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมแยกชนิดของอาหาร ตามที่ ลูกค้าระบุความต้องการมา				2	0.5	
ระดับ 3 โรงแรมจัดให้มีการประชุมและ ทบทวนข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็น ประจำทุกเดือน			✓	3	0.5	1.83
ระดับ 4 เมื่อพบข้อผิดพลาดหรือข้อ ร้องเรียนจากผู้เข้าพัก โรงแรมได้ดำเนินการ แก้ไขข้อผิดพลาดอย่างทันที่	✓	✓		4	0.5	
ระดับ 5 โรงแรมแสดงความรับผิดชอบหาก เกิดข้อผิดพลาดจากการบริการได้อย่าง ชัดเจน				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.83
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีพนักงานต้อนรับและ พร้อมให้บริการ 24 ชั่วโมง				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมเปิดช่องการติดต่อให้ลูกค้า เพียงหนึ่งช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมเปิดช่องการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 2 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์ และไลน์				3	1	
ระดับ 4 โรงแรมเปิดช่องการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 3 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์และ ทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking	✓	✓	✓	4	1	4.00
ระดับ 5 โรงแรมเปิดช่องการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 4 ช่องทาง ได้แก่ได้แก่ทาง โทรศัพท์และทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking , instrgram				5	1	
คะแนนรวม					5	4.00

ตารางที่ 33 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวต้อนรับและทักทาย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานมีทักษะสามารถพูดได้ หลายภาษา		✓		2	1	
ระดับ 3 พนักงานให้บริการควรคำนึงถึง ความแตกต่างของมนุษย์	✓		✓	3	1	2.67
ระดับ 4 พนักงานรับคำร้องจากผู้เข้าพักได้ ทันท่วงที				4	1	
ระดับ 5 พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างมี ประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 น้อยกว่า ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่าง น้อย ปีละ 1 ครั้ง				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				3	1	2.00
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00

ตารางที่ 33 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า						
ระดับ 1 มีบริการเตียงเสริมสำหรับลูกค้า				1	0.5	
ระดับ 2 มีบริการปลุกลูกค้าตอนเช้า				2	0.5	
ระดับ 3 มีบริการซักรีดเสื้อผ้า				3	0.5	
ระดับ 4 มีบริการรับส่งนักท่องเที่ยว	✓	✓	✓	4	0.5	2.00
ระดับ 5 ลูกค้าแจ้งความต้องการอื่นที่ เฉพาะเจาะจง และพนักงานสามารถตอบ ลูกค้าได้มีประสิทธิภาพ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	2.00
ดัชนี					ผลการประเมิน	
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า					1.83	
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า					4.00	
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า					2.67	
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก					2.00	
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า					2.00	
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					12.50	
รวมคะแนนเต็ม 20 คะแนน					(62.50%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 12.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า และ โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 34 สรุปผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4

องค์ประกอบ	คะแนน	คะแนน	ระดับการประเมิน
	เต็ม	ที่ได้	
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	20	13.67	ดี
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	20	10.67	ปานกลาง
3.การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	20	10.17	ต่ำ
4.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	20	13.00	ดี
5.ความเห็นอกเห็นใจ	20	12.50	ดี
รวม	100	60.00	ปานกลาง

แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 4 ในภาพรวม ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวมทั้งหมด 60.00 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้คะแนนมากที่สุดที่ 13.67 คะแนน รองลงมาคือ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 13.00 คะแนน และ ความเห็นอกเห็นใจ 12.50 คะแนน ส่วนองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 10.367 คะแนน และองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า 10.17 คะแนน

ตาราง 35 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
	1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)					
ระดับ 1 โรงแรมมีอุปกรณ์ภายในห้องพัก ตามมาตรฐานทั่วไป ได้แก่ เตียงนอน เก้าอี้ ผ้าเช็ดตัว เป็นต้น				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่าระดับ 1 ได้แก่ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ตู้เย็น		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 2 ได้แก่ สบู่ หมวกอาบน้ำ และเป็นห้องแอร์	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 3 ได้แก่ ประตูห้องแบบคีย์ การ์ด อินเทอร์เน็ตในห้องพัก เป็นต้น				4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 4 ได้แก่ระบบ โทรศัพท์ในห้อง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีบริการที่จอดรถเพียงพอต่อ การให้บริการ				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีบริการร้านอาหาร มินิ มาร์ท เป็นต้น	✓	✓		2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูง กว่า ระดับ 2 เช่น สปา คาราโอเกะ และ อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นต้น			✓	3	1	2.33
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 3 ได้แก่ ไดรฟ์เป่าผม ประตูห้อง แบบคีย์การ์ด อินเทอร์เน็ต (ในห้องพัก) เป็นต้น				4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูง กว่า ระดับ 4 เช่น ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัด เลี้ยง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33

ตารางที่ 35 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
3 พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานของโรงแรมแต่งกายชุดยูนิฟอร์ม สะอาด ติดป้ายชื่อภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ	✓			2	1	
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 พนักงานมีบุคลิกมารยาทอธธาศัยดีเป็นมิตรและมีการยกท กล่าวต้อนรับภาษาไทย		✓		3	1	3.00
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาอังกฤษ เมียนมาร์ และ จีน			✓	4	1	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่เข้าพักได้ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีป้ายสัญลักษณ์				1	1	
ระดับ 2 ป้ายสัญลักษณ์มีความชัดเจน ไม่ซ้ำรูด	✓			2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัย พร้อมไฟสว่าง		✓	✓	3	1	
ระดับ 4 โรงแรมมีผังหนีไฟ ป้ายทางออกฉุกเฉิน เรืองแสงได้ชัดเจน				4	1	2.67
ระดับ 5 มีการดำเนินการมากกว่าระดับ 4 มีแสงสว่างเพียงพอเพียงจนนำไปสู่ในพื้นที่ ๆ ปลอดภัย				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67

ตารางที่ 35 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	2.33
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	2.33
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี	3.00
4. บ้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน	2.67
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 20 คะแนน	10.33
คิดเป็นร้อยละ	(51.64%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี รองลงมาคือ บ้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และบริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ตามลำดับ



ตาราง 36 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 กำหนดราคาห้องพักด้วยความ ยุติธรรมเหมาะสมกับคุณภาพ				1	1	
ระดับ 2 บริการผู้เข้าพักด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียม		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 ไม่มีการปรับเปลี่ยนราคาห้องพัก โดยไม่มีเหตุผล ในกรณีฉุกเฉิน	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และ ข้อบังคับของราชการ เช่น จัดทำข้อมูลบัญชี และการเสียภาษีได้ถูกต้อง				4	1	
ระดับ 5 ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ ที่ เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชน				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 เมื่อพบข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทางโรงแรมได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมได้จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน	✓			2	1	
ระดับ 3 โรงแรมจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติ ให้บริการกับพนักงานอย่างน้อยปีละครั้ง		✓	✓	3	1	2.67
ระดับ 4 เมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ พนักงานได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคู่มือ และแนวทางการปฏิบัติของโรงแรม				4	1	
ระดับ 5 มีการประชุมเพื่อทบทวนข้อผิดพลาด จากการให้บริการของโรงแรมอยู่เป็นประจำ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67

ตารางที่ 36 ต่อ

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง (คะแนนเต็ม 2.5)						
ระดับ 1 ทักทายลูกค้าตามอัตรยศักที่ดี				1	0.5	
ระดับ 2 มีการเตรียมเอกสารเข้าพัก ไว้ก่อน ล่วงหน้า		✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 ชี้แจงจำแนกห้องพักต่าง ๆ รวมถึง ห้องพักที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และไม่ให้สูบบุหรี่	✓			3	0.5	
ระดับ 4 เตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักไว้ เพื่อการตรวจสอบและจัดทำเอกสารทางด้าน การเงินด้วยความเรียบร้อยหากผู้เข้าพัก ต้องการ				4	0.5	1.17
ระดับ 5 เวลาเปิดห้องพักเป็นไปตามเวลาที่ กำหนด				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 กล่าวต้อนรับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว				1	0.5	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓		✓	2	0.5	
ระดับ 3 รับส่งสัมภาระลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว		✓		3	0.5	
ระดับ 4 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า โรงแรมสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว				4	0.5	1.17
ระดับ 5 โรงแรมมีคู่มือและขั้นตอนการ ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 มีข้อร้องเรียนมากกว่า 3 เรื่อง/เดือน				1	1	
ระดับ 2 มีข้อร้องเรียน 3 เรื่อง/เดือน		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 มีข้อร้องเรียน 2 เรื่อง/เดือน	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 มีข้อร้องเรียน 1 เรื่อง/เดือน				4	1	
ระดับ 5 โรงแรมไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้เข้าพัก				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33

ตารางที่ 36 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ	2.33
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา	2.67
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง	1.17
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	1.17
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ	2.33
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 20 คะแนน	9.67
คิดเป็นร้อยละ	(48.35%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 9.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 48.35 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา รองลงมาคือ โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ และโรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

ตาราง 37 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5

ดัชนี	ผลการประเมิน			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	(คนที่)					
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	1	2	3			
ระดับ 1 โรงแรมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาในการเช็คอิน เช็คเอาท์และการให้บริการอื่น ๆ เช่น มีบริการอาหารเช้า มีการทำความสะอาดห้องพัก				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ	✓	✓	✓	2	0.5	1.00
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 1 ภาษา				3	0.5	

ตารางที่ 37 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์สามารถและให้คำแนะนำแก่ ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 2 ภาษา				4	0.5	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เป็นภาษาต่างประเทศได้ 3 ภาษา				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้ การบริการ				1	1	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 เมื่อลูกค้าเรียกร้องการบริการ บางอย่าง พนักงานสามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ				3	1	2.00
ระดับ 4 เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่ คาดคิด พนักงานสามารถควบคุมสถานการณ์ ได้เป็นอย่างดี ปราศจากความรุนแรง				4	1	
ระดับ 5 พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะการ ให้บริการ และแผนระงับภัยต่าง ๆ อย่างน้อยปี ละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพอ่อนน้อม				1	1	
ระดับ 2 พนักงานให้การต้อนรับที่อบอุ่นและเป็น มิตรด้วยไมตรีจิตอันดี		✓		2	1	
ระดับ 3 พนักงานกล่าวขอบคุณและขอโทษเมื่อเกิด ข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	✓		✓	3	1	2.67
ระดับ 4 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่าง เต็มที่เมื่อได้รับการร้องขอ				4	1	

ตารางที่ 37 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
	ระดับ 5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้า เสมือนว่าลูกค้าเป็นบุคคลพิเศษ					
คะแนนรวม					5	2.67
4 พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าซึ่งเกิดจากการบริการได้เป็นอย่างดี				1	0.5	
ระดับ 2 เมื่อเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้า พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญและ แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการก่อนและ หลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ				2	0.5	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ	✓	✓	✓	3	0.5	1.50
ระดับ 4 ร้อยละ 70 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ				4	0.5	
ระดับ 5 ร้อยละ 80 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.50
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงานสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานชี้แจงและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องและครบถ้วน				1	1	
ระดับ 2 พนักงานพร้อมรับฟังปัญหาและข้อ ร้องเรียนของลูกค้า	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 พนักงานแสดงความเสียใจและ กล่าวคำขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ				3	1	2.00
ระดับ 4 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นจากการให้บริการได้อย่างทัน่วงที่				4	1	
ระดับ 5 พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอน และ นโยบายของโรงแรมได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00

ตารางที่ 37 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า	1.00
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที	2.00
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า	2.67
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า	1.50
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า	2.00
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 20 คะแนน	9.17
คิดเป็นร้อยละ	(48.85%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 9.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 48.85 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 38 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5

ดัชนี	ผลการประเมิน			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	(คนที่)					
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	1	2	3			
1 ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีระบบเดินสายไฟและการติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย				1	2	
ระดับ 2 โรงแรมมีแสงไฟส่องสว่างบริเวณโดยรอบโรงแรม ทางเดินอาคาร และบริเวณที่สำคัญ				2	2	7.33

ตารางที่ 38 ต่อ

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 3 โรงแรมมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณแก่ อาคารสถานที่ผู้เข้าพัก และที่จอดรถ	✓			3	2	
ระดับ 4 โรงแรมมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบันทึกภาพบริเวณจุดสำคัญตลอด 24 ชั่วโมง		✓	✓	4	2	
ระดับ 5 โรงแรมมีการฝึกอบรมและซ้อมแผนป้องกันไฟไหม้ เตือนภัย ระวังภัย อย่างน้อยปีละครั้ง				5	2	
คะแนนรวม					10	7.33
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวคำต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี				1	1	
ระดับ 2 สอบถามความต้องการของลูกค้าด้วยคำที่ไพเราะและสุภาพ				2	1	
ระดับ 3 สอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนเสมอ				3	1	4.00
ระดับ 4 อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความจริงใจ	✓	✓	✓	4	1	
ระดับ 5 มองสบตา และให้ความสนใจต่อความต้องการของลูกค้า				5	1	
คะแนนรวม					5	4.00
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 ร้อยละ 30 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร			✓	3	1	3.67
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร	✓	✓		4	1	

ตารางที่ 38 ต่อ

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				5	1	
คะแนนรวม					5	3.67
ดัชนี				ผลการประเมิน		
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ					7.33	
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า					4.00	
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร					3.67	
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 20 คะแนน					15.00	
คิดเป็นร้อยละ					(75.00%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5 ด้านการให้ความ
มั่นใจแก่ลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 15.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์
มาตรฐานคุณภาพระดับดีมาก โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงสุดคือ ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัย
เมื่อมาใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า
และพนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

ตาราง 39 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมจัดให้มีห้องกิจกรรมทาง ศาสนา				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมแยกชนิดของอาหาร ตามที่ ลูกค้าระบุความต้องการมา	✓	✓	✓	2	0.5	1.00
ระดับ 3 โรงแรมจัดให้มีการประชุมและ ทบทวนข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็น ประจำทุกเดือน				3	0.5	

ตารางที่ 39 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
	ระดับ 4 เมื่อพบข้อผิดพลาดหรือข้อร้องเรียน จากผู้เข้าพัก โรงแรมได้ดำเนินการแก้ไข ข้อผิดพลาดอย่างทันท่วงที					
ระดับ 5 โรงแรมแสดงความรับผิดชอบหาก เกิดข้อผิดพลาดจากการบริการได้อย่าง ชัดเจน				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีพนักงานต้อนรับและพร้อม ให้บริการ 24 ชั่วโมง				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า เพียงหนึ่งช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 2 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์ และไลน์				3	1	
ระดับ 4 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 3 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์และ ทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking	✓	✓	✓	4	1	4.00
ระดับ 5 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 4 ช่องทาง ได้แก่ได้แก่ทางโทรศัพท์ และทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking , instrgram				5	1	
คะแนนรวม					5	4.00
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวต้อนรับและทักทาย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานมีทักษะสามารถพูดได้ หลายภาษา		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 พนักงานให้บริการควรคำนึงถึง ความแตกต่างของมนุษย์	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 พนักงานรับคำร้องจากผู้เข้าพักได้ ทันท่วงที				4	1	

ตารางที่ 39 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 5 พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
4 โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 น้อยกว่า ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 มีบริการเตียงเสริมสำหรับลูกค้า				1	0.5	
ระดับ 2 มีบริการปลุกลูกค้าตอนเช้า	✓			2	0.5	
ระดับ 3 มีบริการซักรีดเสื้อผ้า		✓	✓	3	0.5	
ระดับ 4 มีบริการรับส่งนักท่องเที่ยว				4	0.5	1.33
ระดับ 5 ลูกค้าแจ้งความต้องการอื่นที่เฉพาะเจาะจง และพนักงานสามารถตอบลูกค้าได้มีประสิทธิภาพ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.33

ตารางที่ 39 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า	1.00
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า	4.00
3. พนักงานมีความตระหนักรู้ต่อการบริการลูกค้า	2.33
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก	2.33
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า	1.33
ด้านความเห็นอกเห็นใจ 20 คะแนน	11.00
คิดเป็นร้อยละ	(55.00%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5 ด้านความเห็นอกเห็นใจ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 11.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความตระหนักรู้ต่อการบริการลูกค้า โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า และ โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 40 สรุปแสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5

องค์ประกอบ	คะแนน	คะแนน	ระดับการประเมิน
	เต็ม	ที่ได้	
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	20	10.33	ปานกลาง
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	20	9.67	ต่ำ
3.การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	20	9.17	ต่ำ
4.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	20	15.00	ดีมาก
5.ความเห็นอกเห็นใจ	20	11.00	ปานกลาง
รวม	100	55.17	ปานกลาง

แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 5 ในภาพรวมผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวมทั้งหมด 55.17 คะแนน เมื่อ

พิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดีมาก คือ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 15.00 คะแนน องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ 11.00 คะแนน และความเป็นรูปธรรมของการบริการ 10.33 คะแนน ส่วนองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 9.67 และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 9.17 คะแนน

ตาราง 41 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีอุปกรณ์ภายในห้องพักตามมาตรฐานทั่วไป ได้แก่ เตียงนอน เก้าอี้ ผ้าเช็ดตัว เป็นต้น				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 1 ได้แก่ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ตู้เย็น	✓	✓		2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 2 ได้แก่ สบู่ หมวกอาบน้ำ และเป็นห้องแอร์			✓	3	1	2.33
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 3 ได้แก่ ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเทอร์เน็ตในห้องพัก เป็นต้น				4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 4 ได้แก่ ระบบ โทรศัพท์ในห้อง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีบริการที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีบริการร้านอาหาร มินิมาร์ท เป็นต้น				2	1	3.67

ตาราง 41 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่า ระดับ 2 เช่น สปา คาราโอเกะ และ อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นต้น			✓	3	1	
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่า ระดับ 3 ได้แก่ ไอร์เป่าผม ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเทอร์เน็ต(ในห้องพัก) เป็นต้น	✓	✓		4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่า ระดับ 4 เช่น ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	3.67
3 พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานของโรงแรมแต่งกายชุดยูนิฟอร์ม สะอาด ติดป้ายชื่อภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ				2	1	
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 พนักงานมีบุคลิกมารยาทอภยาศัยที่ดีเป็นมิตรและมีมารยาท กล่าวต้อนรับภาษาไทย	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาอังกฤษ เมียนมาร์ และ จีน				4	1	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่เข้าพักได้ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
4 บ้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน						
ระดับ 1 โรงแรมมีป้ายสัญลักษณ์				1	1	
ระดับ 2 บ้ายสัญลักษณ์มีความชัดเจน ไม่ซ้ำชุด				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัย พร้อมไฟสว่าง	✓	✓	✓	3	1	3.00

ตารางที่ 41 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
	ระดับ 4 โรงแรมมีผังหนีไฟ บ้ายทางออกฉุกเฉิน เรืองแสงได้ชัดเจน					
ระดับ 5 มีการดำเนินการมากกว่าระดับ 4 มีแสง สว่างอย่างพอเพียงจนนำไปสู่ในพื้นที่ ๆ ปลอดภัย				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
ดัชนี				ผลการประเมิน		
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย					2.33	
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย					3.67	
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี					3.00	
4. บ้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน					3.00	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 20 คะแนน					12.00	
คิดเป็นร้อยละ					(60.00%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 12.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี บ้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน และห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ตามลำดับ

ตาราง 42 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
	1.โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)					
ระดับ 1 กำหนดราคาห้องพักด้วยความ ยุติธรรมเหมาะสมกับคุณภาพ				1	1	
ระดับ 2 บริการผู้เข้าพักด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียม	✓	✓	✓	2	1	2.00

ตารางที่ 42 ต่อ

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 3 ไม่มีการปรับเปลี่ยนราคาห้องพัก โดยไม่มีเหตุผล ในกรณีฉุกเฉิน				3	1	
ระดับ 4 ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และ ข้อบังคับของราชการ เช่น จัดทำข้อมูลบัญชี และการเสียภาษีได้ถูกต้อง				4	1	
ระดับ 5 ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ ที่ เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชน				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา (คะแนนรวม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 เมื่อพบข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทาง โรงแรมได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมได้จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 โรงแรมจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติ ให้บริการกับพนักงานอย่างน้อยปีละครั้ง				3	1	2.00
ระดับ 4 เมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ พนักงานได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคู่มือ และแนวทางการปฏิบัติของโรงแรม				4	1	
ระดับ 5 มีการประชุมเพื่อทบทวนข้อผิดพลาด จากการให้บริการของโรงแรมอยู่เป็นประจำ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 ทักทายลูกค้าตามอัธยาศัยที่ดี				1	0.5	
ระดับ 2 มีการเตรียมเอกสารเข้าพัก ไว้ก่อน ล่วงหน้า		✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 ชี้แจงจำแนกห้องพักต่าง ๆ รวมถึง ห้องพักที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และไม่ให้สูบ บุหรี่	✓			3	0.5	1.17
ระดับ 4 เตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของผู้เข้า พักไว้เพื่อการตรวจสอบและจัดทำเอกสาร ทางด้านการเงินด้วยความเรียบร้อยหากผู้ เข้าพักต้องการ				4	0.5	

ตารางที่ 42 ต่อ

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 5 เวลาเปิดห้องพักเป็นไปตามเวลาที่กำหนด				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 กล่าวต้อนรับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว				1	0.5	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง		✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 รับส่งสัมภาระลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	✓			3	0.5	1.17
ระดับ 4 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า โรงแรมสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว				4	0.5	
ระดับ 5 โรงแรมมีคู่มือและขั้นตอนการให้บริการ เป็นลายลักษณ์อักษร				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 มีข้อร้องเรียนมากกว่า 3 เรื่อง/เดือน				1	1	
ระดับ 2 มีข้อร้องเรียน 3 เรื่อง/เดือน				2	1	
ระดับ 3 มีข้อร้องเรียน 2 เรื่อง/เดือน				3	1	4.00
ระดับ 4 มีข้อร้องเรียน 1 เรื่อง/เดือน	✓	✓	✓	4	1	
ระดับ 5 โรงแรมไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้เข้าพัก				5	1	
คะแนนรวม					5	4.00
ดัชนี				ผลการประเมิน		
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ				2.00		
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา				2.00		
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง				1.17		
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้				1.17		
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ				4.00		
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 20 คะแนน					10.33	
คิดเป็นร้อยละ					(51.65%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6 ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจในการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 51.65 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุด ได้แก่ โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ รองลงมาคือ โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการใ่วางใจของการบริการ โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง และโรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

ตาราง 43 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาในการเช็คอิน เช็คเอาท์และการให้บริการอื่น ๆ เช่น มีบริการอาหารเช้า มีการทำความสะอาดห้องพัก				1	0.5	1.17
ระดับ 2 โรงแรมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ		✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 1 ภาษา	✓			3	0.5	
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 2 ภาษา				4	0.5	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 3 ภาษา				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ				1	1	2.33
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓	✓		2	1	

ตารางที่ 43 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 3 เมื่อลูกค้าเรียกร้องการบริการ บางอย่าง พนักงานสามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓			3	1	
ระดับ 4 เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่ คาดคิด พนักงานสามารถควบคุมสถานการณ์ ได้เป็นอย่างดี ปราศจากความรุนแรง				4	1	
ระดับ 5 พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะการ ให้บริการ และแผนระงับภัยต่าง ๆ อย่างน้อยปี ละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และสุภาพอ่อนน้อม				1	1	
ระดับ 2 พนักงานให้การต้อนรับที่อบอุ่นและ เป็นมิตรด้วยไมตรีจิตอันดี			✓	2	1	
ระดับ 3 พนักงานกล่าวขอบคุณและขอโทษ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	✓	✓		3	1	2.67
ระดับ 4 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า อย่างเต็มที่เมื่อได้รับการร้องขอ				4	1	
ระดับ 5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้า เสมือนว่าลูกค้าเป็นบุคคลพิเศษ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าซึ่งเกิดจากการบริการได้เป็นอย่างดี				1	0.5	
ระดับ 2 เมื่อเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้า พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญและ แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการก่อนและ หลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓			2	0.5	1.33
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ		✓	✓	3	0.5	

ตารางที่ 43 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 4 ร้อยละ 70 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ				4	0.5	
ระดับ 5 ร้อยละ 80 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.33
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานชี้แจงและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องและครบถ้วน				1	1	
ระดับ 2 พนักงานพร้อมรับฟังปัญหาและข้อ ร้องเรียนของลูกค้า	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 พนักงานแสดงความเสียใจและกล่าว คำขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ				3	1	2.00
ระดับ 4 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากการให้บริการได้อย่างทัน่วงที่				4	1	
ระดับ 5 พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอน และ นโยบายของโรงแรมได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00
ดัชนี					ผลการประเมิน	
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า					1.17	
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที					2.33	
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้การบริการแก่ลูกค้า					2.67	
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า					1.33	
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า					2.00	
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 20 คะแนน					9.50	
คิดเป็นร้อยละ					(47.50%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 9.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 47.50 ซึ่งผ่าน

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองของความต้องการของลูกค้า และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 44 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีระบบเดินสายไฟและการติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย				1	2	
ระดับ 2 โรงแรมมีแสงไฟส่องสว่างบริเวณโดยรอบโรงแรม ทางเดินอาคาร และบริเวณที่สำคัญ				2	2	
ระดับ 3 โรงแรมมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณแก่ อาคารสถานที่ผู้เข้าพัก และที่จอดรถ				3	2	8.00
ระดับ 4 โรงแรมมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบันทึกภาพบริเวณจุดสำคัญตลอด 24 ชั่วโมง	✓	✓	✓	4	2	
ระดับ 5 โรงแรมมีการฝึกอบรมและซ้อมแผนป้องกันไฟไหม้ เตือนภัย ระวังภัย อย่างน้อยปีละครั้ง				5	2	
คะแนนรวม					10	8.00
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวคำต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี				1	1	
ระดับ 2 สอบถามความต้องการของลูกค้าด้วยคำที่ไพเราะและสุภาพ	✓	✓	✓	2	1	2.00
ระดับ 3 สอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนเสมอ				3	1	
ระดับ 4 อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความจริงใจ				4	1	

ตารางที่ 44 ต่อ

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 5 มองสบตา และให้ความสนใจต่อ ความต้องการของลูกค้า				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 ร้อยละ 30 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร			✓	2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร	✓	✓		3	1	2.67
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67
ดัชนี				ผลการประเมิน		
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ				8.00		
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า				2.00		
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร				2.67		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 20 คะแนน					12.67	
คิดเป็นร้อยละ					(63.35%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6 ด้านการให้ความ
มั่นใจแก่ลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 12.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 63.35 ซึ่งผ่านเกณฑ์
มาตรฐานคุณภาพระดับดี โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุด ได้แก่ ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัย
เมื่อมาใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร
และพนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 45 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมจัดให้มีห้องกิจกรรมทาง ศาสนา				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมแยกชนิดของอาหาร ตามที่ ลูกค้าระบุความต้องการมา		✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 โรงแรมจัดให้มีการประชุมและ ทบทวนข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็น ประจำทุกเดือน				3	0.5	1.33
ระดับ 4 เมื่อพบข้อผิดพลาดหรือข้อร้องเรียน จากผู้เข้าพัก โรงแรมได้ดำเนินการแก้ไข ข้อผิดพลาดอย่างทันท่วงที	✓			4	0.5	
ระดับ 5 โรงแรมแสดงความรับผิดชอบหาก เกิดข้อผิดพลาดจากการบริการได้อย่าง ชัดเจน				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.33
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีพนักงานต้อนรับและพร้อม ให้บริการ 24 ชั่วโมง				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า เพียงหนึ่งช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 2 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์ และไลน์				3	1	4.00
ระดับ 4 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 3 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์และ ทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking	✓	✓	✓	4	1	
ระดับ 5 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 4 ช่องทาง ได้แก่ได้แก่ทางโทรศัพท์ และทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking , instrgram				5	1	
คะแนนรวม					5	4.00

ตารางที่ 45 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวต้อนรับและทักทาย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานมีทักษะสามารถพูดได้หลาย ภาษา	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 พนักงานให้บริการควรคำนึงถึงความ แตกต่างของมนุษย์				3	1	2.00
ระดับ 4 พนักงานรับคำร้องจากผู้เข้าพักได้ ทันท่วงที				4	1	
ระดับ 5 พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างมี ประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 น้อยกว่า ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	✓		✓	2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง		✓		3	1	2.33
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	

ตารางที่ 45 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 มีบริการเตียงเสริมสำหรับลูกค้า				1	0.5	
ระดับ 2 มีบริการปลุกลูกค้าตอนเช้า		✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 มีบริการซักรีดเสื้อผ้า	✓			3	0.5	
ระดับ 4 มีบริการรับส่งนักท่องเที่ยว				4	0.5	1.17
ระดับ 5 ลูกค้าแจ้งความต้องการอื่นที่ เฉพาะเจาะจง และพนักงานสามารถตอบ ลูกค้าได้มีประสิทธิภาพ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17
ดัชนี				ผลการประเมิน		
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า				1.33		
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า				4.00		
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า				2.00		
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก				2.33		
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า				1.17		
ด้านความเห็นอกเห็นใจ 20 คะแนน					10.83	
คิดเป็นร้อยละ					(54.15%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6 ด้านความเห็นอกเห็นใจ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 54.15 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุด ได้แก่ ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า และพนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 46 สรุปผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6

องค์ประกอบ	คะแนน	คะแนน	ระดับการประเมิน
	เต็ม	ที่ได้	
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	20	12.00	ปานกลาง
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	20	10.33	ปานกลาง
3.การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	20	9.50	ต่ำ
4.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	20	12.67	ดี
5.ความเห็นอกเห็นใจ	20	10.83	ปานกลาง
รวม	100	55.33	ปานกลาง

แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 6 ในภาพรวมผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวมทั้งหมด 55.33 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี คือ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ได้คะแนนมากที่สุดที่ 12.67 คะแนน องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 12.00 คะแนน รองลงมา คือ ความเห็นอกเห็นใจ 10.83 คะแนน และความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 10.33 คะแนน ส่วนองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า 9.50 คะแนน

ตาราง 47 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
	1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)					
ระดับ 1 โรงแรมมีอุปกรณ์ภายในห้องพักตามมาตรฐานทั่วไป ได้แก่ เตียงนอน เก้าอี้ ผ้าเช็ดตัว เป็นต้น				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 1 ได้แก่ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ตู้เย็น		✓		2	1	2.67
ระดับ 3 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 2 ได้แก่ สบู่ หมวกอาบน้ำ และเป็นห้องแอร์	✓		✓	3	1	

ตารางที่ 47 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่า ระดับ 3 ได้แก่ ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเทอร์เน็ตในห้องพัก เป็นต้น				4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่า ระดับ 4 ได้แก่ ระบบ โทรศัพทในห้อง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีบริการที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีบริการร้านอาหาร มินิมาร์ท เป็นต้น		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่า ระดับ 2 เช่น สปา คาราโอเกะ และ อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นต้น	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่า ระดับ 3 ได้แก่ ไดรฟ์เป่าผม ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเทอร์เน็ต(ในห้องพัก) เป็นต้น				4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่า ระดับ 4 เช่น ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานของโรงแรมแต่งกายชุดยูนิฟอร์ม สะอาด ติดป้ายชื่อภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ				2	1	3.67
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 พนักงานมีบุคลิกมารยาทอหิยาศยที่ดีเป็นมิตรและมีมารยาท กล่าวต้อนรับภาษาไทย				3	1	

ตารางที่ 47 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 พนักงาน สามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาอังกฤษ เมียนมาร์ และ จีน	✓			4	1	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 พนักงาน สามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ เข้าพักได้ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ		✓	✓	5	1	
คะแนนรวม					5	3.67
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีป้ายสัญลักษณ์				1	1	
ระดับ 2 ป้ายสัญลักษณ์มีความชัดเจน ไม่ซ้ำรูด	✓	✓		2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวก ปลอดภัย พร้อมไฟสว่าง			✓	3	1	
ระดับ 4 โรงแรมมีผนังไฟ ป้ายทางออกฉุกเฉิน เรืองแสงได้ชัดเจน				4	1	2.33
ระดับ 5 มีการดำเนินการมากกว่าระดับ 4 มีแสง สว่างอย่างพอเพียงจนนำไปสู่ในพื้นที่ ๆ ปลอดภัย				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
ดัชนี				ผลการประเมิน		
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย				2.67		
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย				2.33		
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี				3.67		
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน				2.33		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 20 คะแนน					11.00	
คิดเป็นร้อยละ					(55.00%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 11.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุด ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และ

บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย บ้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน ตามลำดับ

ตาราง 48 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 กำหนดราคาห้องพักด้วยความ ยุติธรรมเหมาะสมกับคุณภาพ				1	1	
ระดับ 2 บริการผู้เข้าพักด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียม		✓		2	1	
ระดับ 3 ไม่มีการปรับเปลี่ยนราคาห้องพัก โดยไม่มีเหตุผล ในกรณีฉุกเฉิน	✓		✓	3	1	2.67
ระดับ 4 ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และ ข้อบังคับของราชการ เช่น จัดทำข้อมูลบัญชี และการเสียภาษีได้ถูกต้อง				4	1	
ระดับ 5 ประกอบธุรกิจด้วยความสัตย์ซื่อ ที่ เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชน				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 เมื่อพบข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทาง โรงแรมได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมได้จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติ ให้บริการกับพนักงานอย่างน้อยปีละครั้ง	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 เมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ พนักงานได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคู่มือ และแนวทางการปฏิบัติของโรงแรม				4	1	
ระดับ 5 มีการประชุมเพื่อทบทวนข้อผิดพลาด จากการให้บริการของโรงแรมอยู่เป็นประจำ				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00

ตารางที่ 48 ต่อ

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง (คะแนนเต็ม)						
ระดับ 1 ทักทายลูกค้าตามอัตรยศักที่ดี				1	0.5	
ระดับ 2 มีการเตรียมเอกสารเข้าพัก ไว้ก่อนล่วงหน้า		✓		2	0.5	
ระดับ 3 ชี้แจงจำแนกห้องพักต่าง ๆ รวมถึงห้องพักที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และไม่ให้สูบบุหรี่	✓		✓	3	0.5	
ระดับ 4 เตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักไว้เพื่อการตรวจสอบและจัดทำเอกสารทางด้านการเงินด้วยความเรียบร้อยหากผู้เข้าพักต้องการ				4	0.5	1.33
ระดับ 5 เวลาเปิดห้องพักเป็นไปตามเวลาที่กำหนด				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.33
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 กล่าวต้อนรับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว				1	0.5	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓			2	0.5	
ระดับ 3 รับส่งสัมภาระลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว		✓	✓	3	0.5	1.33
ระดับ 4 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า โรงแรมสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว				4	0.5	
ระดับ 5 โรงแรมมีคู่มือและขั้นตอนการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.33
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 มีข้อร้องเรียนมากกว่า 3 เรื่อง/เดือน				1	1	
ระดับ 2 มีข้อร้องเรียน 3 เรื่อง/เดือน				2	1	
ระดับ 3 มีข้อร้องเรียน 2 เรื่อง/เดือน	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 มีข้อร้องเรียน 1 เรื่อง/เดือน				4	1	
ระดับ 5 โรงแรมไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้เข้าพัก				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00

ตารางที่ 48 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ	2.67
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา	3.00
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง	1.33
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	1.33
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ	3.00
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 20 คะแนน	11.33
คิดเป็นร้อยละ	(56.65%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 11.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 56.65 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุด ได้แก่ โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง และโรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

ตาราง 49 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7

ดัชนี	ผลการประเมิน			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)					
	1	2	3			
ระดับ 1 โรงแรมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาในการเช็คอิน เช็คเอาท์และการให้บริการอื่น ๆ เช่น มีบริการอาหารเช้า มีการทำความสะอาดห้องพัก				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ	✓			2	0.5	
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 1 ภาษา		✓	✓	3	0.5	1.33
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 2 ภาษา				4	0.5	

ตารางที่ 49 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็น ภาษาต่างประเทศได้ 3 ภาษา				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.33
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้ การบริการ				1	1	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓	✓		2	1	
ระดับ 3 เมื่อลูกค้าเรียกร้องการบริการ บางอย่าง พนักงานสามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ			✓	3	1	2.33
ระดับ 4 เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่ คาดคิด พนักงานสามารถควบคุมสถานการณ์ ได้เป็นอย่างดี ปราศจากความรุนแรง				4	1	
ระดับ 5 พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะการ ให้บริการ และแผนระงับภัยต่าง ๆ อย่างน้อยปี ละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5)						
ระดับ 1 พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และสุภาพอ่อนน้อม				1	1	
ระดับ 2 พนักงานให้การต้อนรับที่อบอุ่นและ เป็นมิตรด้วยไมตรีจิตอันดี	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 พนักงานกล่าวขอบคุณและขอโทษ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ				3	1	2.00
ระดับ 4 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า อย่างเต็มที่เมื่อได้รับการร้องขอ				4	1	
ระดับ 5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้า เสมือนว่าลูกค้าเป็นบุคคลพิเศษ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.00

ตารางที่ 49 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดจากการบริการได้เป็นอย่างดี				1	0.5	
ระดับ 2 เมื่อเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้าพนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการก่อนและหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานมีการผ่านอบรมหลักสูตรการให้บริการ				3	0.5	1.00
ระดับ 4 ร้อยละ 70 ของพนักงานมีการผ่านอบรมหลักสูตรการให้บริการ				4	0.5	
ระดับ 5 ร้อยละ 80 ของพนักงานมีการผ่านอบรมหลักสูตรการให้บริการ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานชี้แจงและให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน				1	1	
ระดับ 2 พนักงานพร้อมรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้า	✓			2	1	
ระดับ 3 พนักงานแสดงความเสียใจและกล่าวคำขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ		✓	✓	3	1	2.67
ระดับ 4 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการได้อย่างทันที่				4	1	
ระดับ 5 พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอน และนโยบายของโรงแรมได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67

ตารางที่ 49 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า	1.33
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที	2.33
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้การบริการแก่ลูกค้า	2.00
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า	1.00
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า	2.67
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 20 คะแนน	9.33
คิดเป็นร้อยละ	(46.65%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 9.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 46.65 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้การบริการแก่ลูกค้า พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า และพนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 50 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7

ดัชนี	ผลการประเมิน			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	(คนที่)					
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	1	2	3			
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ						
ระดับ 1 โรงแรมมีระบบเดินสายไฟและการติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย				1	2	
ระดับ 2 โรงแรมมีแสงไฟส่องสว่างบริเวณโดยรอบโรงแรม ทางเดินอาคาร และบริเวณที่สำคัญ				2	2	6.00

ตารางที่ 50 ต่อ

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 3 โรงแรมมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณแก่ อาคารสถานที่ผู้เข้าพัก และที่จอดรถ	✓	✓	✓	3	2	
ระดับ 4 โรงแรมมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบันทึกภาพบริเวณจุดสำคัญตลอด 24 ชั่วโมง				4	2	
ระดับ 5 โรงแรมมีการฝึกอบรมและซ้อมแผนป้องกันไฟไหม้ เตือนภัย ระวังภัย อย่างน้อยปีละครั้ง				5	2	
คะแนนรวม					10	6.00
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวคำต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี				1	1	
ระดับ 2 สอบถามความต้องการของลูกค้าด้วยคำที่ไพเราะและสุภาพ	✓	✓		2	1	
ระดับ 3 สอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนเสมอ			✓	3	1	2.33
ระดับ 4 อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความจริงใจ				4	1	
ระดับ 5 มองสบตา และให้ความสนใจต่อความต้องการของลูกค้า				5	1	
คะแนนรวม					5	
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 ร้อยละ 30 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร	✓	✓	✓	2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				3	1	2.00
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				4	1	

ตารางที่ 50 ต่อ

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				5	1	
คะแนนรวม					5	
ดัชนี				ผลการประเมิน		
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ					6.00	
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า					2.33	
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร					2.00	
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 20 คะแนน					10.33	
คิดเป็นร้อยละ					(51.65%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7 ด้านการให้ความ
มั่นใจแก่ลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 51.65 ซึ่งผ่านเกณฑ์
มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุด ได้แก่ ลูกค้าโรงแรมรู้สึก
ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า
และพนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

ตาราง 51 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1 โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมจัดให้มีห้องกิจกรรมทาง ศาสนา				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมแยกชนิดของอาหาร ตามที่ ลูกค้าระบุความต้องการมา		✓	✓	2	0.5	1.17
ระดับ 3 โรงแรมจัดให้มีการประชุมและ ทบทวนข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็น ประจำทุกเดือน	✓			3	0.5	

ตารางที่ 51 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 4 เมื่อพบข้อผิดพลาดหรือข้อร้องเรียน จากผู้เข้าพัก โรงแรมได้ดำเนินการแก้ไข ข้อผิดพลาดอย่างทันทีทันใด				4	0.5	
ระดับ 5 โรงแรมแสดงความรับผิดชอบหาก เกิดข้อผิดพลาดจากการบริการได้อย่าง ชัดเจน				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีพนักงานต้อนรับและพร้อม ให้บริการ 24 ชั่วโมง				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า เพียงหนึ่งช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 2 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์ และไลน์	✓	✓	✓	3	1	
ระดับ 4 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 3 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์และ ทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking				4	1	3.00
ระดับ 5 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 4 ช่องทาง ได้แก่ได้แก่ทางโทรศัพท์ และทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking , instrgram				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวต้อนรับและทักทาย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานมีทักษะสามารถพูดได้หลาย ภาษา		✓		2	1	
ระดับ 3 พนักงานให้บริการควรคำนึงถึงความ แตกต่างของมนุษย์	✓		✓	3	1	2.67
ระดับ 4 พนักงานรับคำร้องจากผู้เข้าพักได้ ทันทีทันใด				4	1	

ตารางที่ 51 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 5 พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 น้อยกว่า ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	✓	✓		2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง			✓	3	1	2.33
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5)						
ระดับ 1 มีบริการเตียงเสริมสำหรับลูกค้า				1	0.5	
ระดับ 2 มีบริการปลุกลูกค้าตอนเช้า				2	0.5	
ระดับ 3 มีบริการซักรีดเสื้อผ้า	✓	✓	✓	3	0.5	
ระดับ 4 มีบริการรับส่งนักท่องเที่ยว				4	0.5	1.50
ระดับ 5 ลูกค้าแจ้งความต้องการอื่นที่เฉพาะเจาะจง และพนักงานสามารถตอบลูกค้าได้มีประสิทธิภาพ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.50

ตารางที่ 51 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า	1.17
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า	3.00
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า	2.67
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก	2.33
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า	1.50
ด้านความเห็นอกเห็นใจ 20 คะแนน	10.67
คิดเป็นร้อยละ	(53.35%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7 ด้านความเห็นอกเห็นใจ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 53.35 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า และโรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 52 สรุปแสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7

องค์ประกอบ	คะแนน	คะแนน	ระดับการประเมิน
	เต็ม	ที่ได้	
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	20	11.00	ปานกลาง
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	20	11.33	ปานกลาง
3.การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	20	9.33	ต่ำ
4.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	20	10.33	ปานกลาง
5.ความเห็นอกเห็นใจ	20	10.67	ปานกลาง
รวม	100	52.67	ปานกลาง

แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 7 ในภาพรวมผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวมทั้งหมด 52.67 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 11.33 คะแนน รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 11.00 คะแนน ความเห็นอกเห็นใจ 10.67 คะแนน และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 10.33 คะแนน ส่วนองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า 9.33 คะแนน

ตาราง 53 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีอุปกรณ์ภายในห้องพัก ตามมาตรฐานทั่วไป ได้แก่ เตียงนอน เก้าอี้ ผ้าเช็ดตัว เป็นต้น				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่าระดับ 1 ได้แก่ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ตู้เย็น				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 2 ได้แก่ สบู่ หมวกอาบน้ำ และ เป็นห้องแอร์	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 3 ได้แก่ ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเตอร์เน็ตในห้องพัก เป็นต้น				4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูง กว่า ระดับ 4 ได้แก่ ระบบ โทรศัพทในห้อง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีบริการที่จอดรถเพียงพอต่อ การให้บริการ				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมมีบริการร้านอาหาร มินิมาร์ท เป็นต้น				2	1	3.67

ตารางที่ 53 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่า ระดับ 2 เช่น สปา คาราโอเกะ และ อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นต้น			✓	3	1	
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่า ระดับ 3 ได้แก่ ไคร์เป่าผม ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเทอร์เน็ต(ในห้องพัก) เป็นต้น	✓	✓		4	1	
ระดับ 5 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่า ระดับ 4 เช่น ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง เป็นต้น				5	1	
คะแนนรวม					5	3.67
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานของโรงแรมแต่งกายชุดยูนิฟอร์ม สะอาด ติดป้ายชื่อภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ				2	1	
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 พนักงานมีบุคลิกมารยาทอภยาศัยที่ดีเป็นมิตรและมีมารยาท กล่าวต้อนรับภาษาไทย	✓	✓	✓	3	1	3.00
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาอังกฤษ เมียนมาร์ และ จีน				4	1	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่เข้าพักได้ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	3.00
4. ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีป้ายสัญลักษณ์				1	1	
ระดับ 2 ป้ายสัญลักษณ์มีความชัดเจน ไม่ชำรุด		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัย พร้อมไฟสว่าง	✓			3	1	2.33

ตารางที่ 53 ต่อ

ดัชนี ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 4 โรงแรมมีผังหนีไฟ บ้ายทางออกฉุกเฉิน เรืองแสงได้ชัดเจน				4	1	
ระดับ 5 มีการดำเนินการมากกว่าระดับ 4 มีแสง สว่างอย่างพอเพียงจนนำไปสู่ในพื้นที่ ๆ ปลอดภัย				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
ดัชนี				ผลการประเมิน		
1. ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย					3.00	
2. บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย					3.67	
3. พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี					3.00	
4. บ้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน					2.33	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 20 คะแนน					12.00	
คิดเป็นร้อยละ					(60.00%)	

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 12.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพพระระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุด ได้แก่ บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย รองลงมาคือ ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี และ บ้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน ตามลำดับ

ตาราง 54 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 กำหนดราคาห้องพักด้วยความยุติธรรม เหมาะสมกับคุณภาพ				1	1	
ระดับ 2 บริการผู้เข้าพักด้วยความเสมอภาคและ เท่าเทียม		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 ไม่มีการปรับเปลี่ยนราคาห้องพัก โดย ไม่มีเหตุผล ในกรณีฉุกเฉิน	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และ ข้อบังคับของราชการ เช่น จัดทำข้อมูลบัญชีและ การเสียภาษีได้ถูกต้อง				4	1	
ระดับ 5 ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ที่เป็น ประโยชน์แก่สังคมและชุมชน				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
2. โรงแรมมีความจริงจังในการแก้ปัญหา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 เมื่อพบข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทาง โรงแรมได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมได้จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน		✓	✓	2	1	
ระดับ 3 โรงแรมจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติ ให้บริการกับพนักงานอย่างน้อยปีละครั้ง	✓			3	1	2.33
ระดับ 4 เมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ พนักงานได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคู่มือ และแนวทางการปฏิบัติของโรงแรม				4	1	
ระดับ 5 มีการประชุมเพื่อทบทวนข้อผิดพลาด จากการให้บริการของโรงแรมอยู่เป็นประจำ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง(คะแนนเต็ม 2.5)						
ระดับ 1 ทักทายลูกค้าตามอธยาศัยที่ดี				1	0.5	
ระดับ 2 มีการเตรียมเอกสารเข้าพัก ไว้ก่อน ล่วงหน้า	✓			2	0.5	1.33
ระดับ 3 ชี้แจงจำแนกห้องพักต่าง ๆ รวมถึง ห้องพักที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และไม่ให้สูบบุหรี่		✓	✓	3	0.5	

ตารางที่ 54 ต่อ

ดัชนี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 4 เตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักไว้เพื่อการตรวจสอบและจัดทำเอกสารทางด้านการเงินด้วยความเรียบร้อยหากผู้เข้าพักต้องการ				4	0.5	
ระดับ 5 เวลาเปิดห้องพักเป็นไปตามเวลาที่กำหนด				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.33
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 กล่าวต้อนรับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว				1	0.5	
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง		✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 รับส่งสัมภาระลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	✓			3	0.5	
ระดับ 4 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าโรงแรมสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว				4	0.5	1.17
ระดับ 5 โรงแรมมีคู่มือและขั้นตอนการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 มีข้อร้องเรียนมากกว่า 3 เรื่อง/เดือน				1	1	
ระดับ 2 มีข้อร้องเรียน 3 เรื่อง/เดือน				2	1	
ระดับ 3 มีข้อร้องเรียน 2 เรื่อง/เดือน				3	1	4.00
ระดับ 4 มีข้อร้องเรียน 1 เรื่อง/เดือน	✓	✓	✓	4	1	
ระดับ 5 โรงแรมไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้เข้าพัก				5	1	
คะแนนรวม					5	4.00

ตารางที่ 54 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้ใจของการบริการ	2.33
2. โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา	2.33
3. โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง	1.33
4. โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	1.17
5. โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ	4.00
ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ 20 คะแนน	11.17
คิดเป็นร้อยละ	(55.85%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8 ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 11.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 55.85 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงที่สุด ได้แก่ โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ รองลงมาคือ โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้ใจของการบริการ โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง และ โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

ตาราง 55 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8

ดัชนี	ผลการประเมิน			คะแนน	ค่า	ค่าเฉลี่ย
	(คนที่)					
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	1	2	3	(A)	(B)	(A*B)
1 พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาในการเช็คอิน เช็คเอาท์และการให้บริการอื่น ๆ เช่น มีบริการอาหารเช้า มีการทำความสะอาดห้องพัก				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ	✓	✓		2	0.5	1.17
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 1 ภาษา			✓	3	0.5	

ตารางที่ 55 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถและให้ คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 2 ภาษา				4	0.5	
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เป็นภาษาต่างประเทศได้ 3 ภาษา				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ บริการ					1	1
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	✓	✓	✓		2	1
ระดับ 3 เมื่อลูกค้าเรียกร้องการบริการบางอย่าง พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					3	1
ระดับ 4 เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่คาดคิด พนักงานสามารถควบคุมสถานการณ์ได้เป็น อย่างดี ปราศจากความรุนแรง					4	1
ระดับ 5 พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะการ ให้บริการ และแผนระดับภัยต่าง ๆ อย่างน้อยปี ละ 1 ครั้ง					5	1
คะแนนรวม					5	2.00
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และสุภาพอ่อนน้อม					1	1
ระดับ 2 พนักงานให้การต้อนรับที่อบอุ่นและ เป็นมิตรด้วยไมตรีจิตอันดี				✓	2	1
ระดับ 3 พนักงานกล่าวขอบคุณและขอโทษ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	✓	✓			3	1
ระดับ 4 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า อย่างเต็มที่เมื่อได้รับการร้องขอ					4	1
คะแนนรวม					5	2.67

ตารางที่ 55 ต่อ

ดัชนี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้า เสมือนว่าลูกค้าเป็นบุคคลพิเศษ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าซึ่งเกิดจากการบริการได้เป็นอย่างดี				1	0.5	
ระดับ 2 เมื่อเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้า พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญและ แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการก่อนและ หลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ				3	0.5	1.00
ระดับ 4 ร้อยละ 70 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ				4	0.5	
ระดับ 5 ร้อยละ 80 ของพนักงานมีการผ่าน อบรมหลักสูตรการให้บริการ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานชี้แจงและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องและครบถ้วน				1	1	
ระดับ 2 พนักงานพร้อมรับฟังปัญหาและข้อ ร้องเรียนของลูกค้า				2	1	
ระดับ 3 พนักงานแสดงความเสียใจและกล่าว คำขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ	✓	✓		3	1	3.33
ระดับ 4 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากการให้บริการได้อย่างทันท่วงที				4	1	
ระดับ 5 พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอน และ นโยบายของโรงแรมได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน				5	1	
คะแนนรวม					5	3.33

ตารางที่ 55 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า	1.17
2. พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที	2.00
3. พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้การบริการแก่ลูกค้า	2.67
4. พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า	1.00
5. บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า	3.33
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 20 คะแนน	10.17
คิดเป็นร้อยละ	(50.85%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 50.85 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้การบริการแก่ลูกค้า พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า และพนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 56 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8

ดัชนี	ผลการประเมิน			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	(คนที่)					
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	1	2	3			
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีระบบเดินสายไฟและการติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย				1	2	
ระดับ 2 โรงแรมมีแสงไฟส่องสว่างบริเวณโดยรอบโรงแรม ทางเดินอาคาร และบริเวณที่สำคัญ				2	2	6.67
ระดับ 3 โรงแรมมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณแก่ อาคารสถานที่ผู้เข้าพัก และที่จอดรถ		✓	✓	3	2	

ตารางที่ 56 ต่อ

ดัชนี การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
ระดับ 4 โรงแรมมีการติดตั้งกล่องวงจรปิด บันทึกภาพบริเวณจุดสำคัญตลอด 24 ชั่วโมง	✓			4	2	
ระดับ 5 โรงแรมมีการฝึกอบรมและซ้อมแผน ป้องกันไฟไหม้ เตือนภัย ระวังภัย อย่างน้อย ปีละครั้ง				5	2	
คะแนนรวม					10	6.67
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวคำต้อนรับลูกค้าด้วย อัธยาศัยไมตรีอันดี				1	1	
ระดับ 2 สอบถามความต้องการของลูกค้า ด้วยคำที่ไพเราะและสุภาพ				2	1	
ระดับ 3 สอบถามความต้องการของลูกค้า ก่อนเสมอ	✓	✓		3	1	3.33
ระดับ 4 อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วย ความจริงใจ			✓	4	1	
ระดับ 5 มองสบตา และให้ความสนใจต่อ ความต้องการของลูกค้า				5	1	
คะแนนรวม					5	3.33
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 ร้อยละ 30 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร	✓	✓		3	1	3.33
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร			✓	4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสาร				5	1	
คะแนนรวม					5	3.33

ตารางที่ 56 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	6.67
2. พนักงานโรงแรมมีมารยาทได้อย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า	3.33
3. พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร	3.33
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 20 คะแนน	13.33
คิดเป็นร้อยละ	(66.65%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 13.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 66.65 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีมารยาทได้อย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า และพนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

ตาราง 57 แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5)						
ระดับ 1 โรงแรมจัดให้มีห้องกิจกรรมทาง ศาสนา				1	0.5	
ระดับ 2 โรงแรมแยกชนิดของอาหาร ตามที่ ลูกค้าระบุความต้องการมา	✓	✓		2	0.5	
ระดับ 3 โรงแรมจัดให้มีการประชุมและ ทบทวนข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็น ประจำทุกเดือน			✓	3	0.5	1.17
ระดับ 4 เมื่อพบข้อผิดพลาดหรือข้อร้องเรียน จากผู้เข้าพัก โรงแรมได้ดำเนินการแก้ไข ข้อผิดพลาดอย่างทันที่				4	0.5	
ระดับ 5 โรงแรมแสดงความรับผิดชอบหาก เกิดข้อผิดพลาดจากการบริการได้อย่าง ชัดเจน				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.17

ตารางที่ 57 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 โรงแรมมีพนักงานต้อนรับและพร้อมให้บริการ 24 ชั่วโมง				1	1	
ระดับ 2 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้าเพียงหนึ่งช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์				2	1	
ระดับ 3 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้ามากกว่า 2 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์และไลน์		✓	✓	3	1	
ระดับ 4 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้ามากกว่า 3 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์และทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking	✓			4	1	3.33
ระดับ 5 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้ามากกว่า 4 ช่องทาง ได้แก่ ได้แก่ทางโทรศัพท์และทางไลน์, เว็บไซต์ agoda booking , instrgram				5	1	
คะแนนรวม					5	3.33
3. พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวต้อนรับและทักทาย				1	1	
ระดับ 2 พนักงานมีทักษะสามารถพูดได้หลายภาษา	✓	✓		2	1	
ระดับ 3 พนักงานให้บริการควรคำนึงถึงความแตกต่างของมนุษย์			✓	3	1	2.33
ระดับ 4 พนักงานรับคำร้องจากผู้เข้าพักได้ทันที				4	1	
ระดับ 5 พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ				5	1	
คะแนนรวม					5	2.33

ตารางที่ 57 ต่อ

ดัชนี ความเห็นอกเห็นใจ (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	ผลการประเมิน (คนที่)			คะแนน (A)	ค่า น้ำหนัก (B)	ค่าเฉลี่ย น้ำหนัก (A*B)
	1	2	3			
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)						
ระดับ 1 น้อยกว่า ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ ผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				1	1	
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	✓			2	1	
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง		✓	✓	3	1	2.67
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				4	1	
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง				5	1	
คะแนนรวม					5	2.67
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า (คะแนนเต็ม 2.5)						
ระดับ 1 มีบริการเตียงเสริมสำหรับลูกค้า				1	0.5	
ระดับ 2 มีบริการปลุกลูกค้าตอนเช้า	✓	✓	✓	2	0.5	
ระดับ 3 มีบริการซักรีดเสื้อผ้า				3	0.5	
ระดับ 4 มีบริการรับส่งนักท่องเที่ยว				4	0.5	1.00
ระดับ 5 ลูกค้าแจ้งความต้องการอื่นที่ เฉพาะเจาะจง และพนักงานสามารถตอบ ลูกค้าได้มีประสิทธิภาพ				5	0.5	
คะแนนรวม					2.5	1.00

ตารางที่ 57 ต่อ

ดัชนี	ผลการประเมิน
1. โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า	1.17
2. ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า	3.33
3. พนักงานมีความตระหนักรู้ต่อการบริการลูกค้า	2.33
4. โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก	2.67
5. พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า	1.00
ด้านความเห็นอกเห็นใจ 20 คะแนน	10.50
คิดเป็นร้อยละ	(52.50%)

ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8 ด้านความเห็นอกเห็นใจ พบว่า มีคะแนนรวมอยู่ที่ 10.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 52.50 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยดัชนีที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก พนักงานมีความตระหนักรู้ต่อการบริการลูกค้า โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า และพนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 58 สรุป แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8

องค์ประกอบ	คะแนน	คะแนน	ระดับการประเมิน
	เต็ม	ที่ได้	
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	20	12.00	ปานกลาง
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	20	11.17	ปานกลาง
3.การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	20	10.17	ต่ำ
4.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	20	13.33	ดี
5.ความเห็นอกเห็นใจ	20	10.50	ปานกลาง
รวม	100	57.17	ปานกลาง

แสดงผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมแห่งที่ 8 ในภาพรวม ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวมทั้งหมด 57.17 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี คือ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีคะแนนสูงสุด 13.33 คะแนน องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 12.00 คะแนน รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 11.17 คะแนน และความเห็นอกเห็นใจ 10.50 คะแนน ส่วนองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า 10.17 คะแนน

สรุปได้ว่า ผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักของคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในภาพรวม พบว่า มีคะแนนรวม 56.79 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง เมื่อแยกองค์ประกอบของแต่ละด้านนั้น พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีคะแนนรวมมากที่สุด 65.20 คะแนน ผลการประเมินอยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคะแนนรวม 58.95 ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ความเห็นอกเห็นใจ มีคะแนนรวม 55.20 ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคะแนนรวม 55.00 ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีคะแนนรวม 49.60 ผลการประเมินอยู่ในระดับต่ำ โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 59 สรุปผลการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักของคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ผลการประเมินคุณภาพการบริการฯ	คะแนนรวม	แปรผล
1. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	65.20	ดี
2. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	58.95	ปานกลาง
3. ความเห็นอกเห็นใจ	55.20	ปานกลาง
4. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	55.00	ปานกลาง
5. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	49.60	ต่ำ
รวม	56.79	ปานกลาง

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้
การบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม จำนวน 400 คน ปรากฏผลดังกล่าว

ตาราง 60 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	193	48.25
หญิง	207	51.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศ
หญิงจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 และเพศชาย จำนวน 193 คิดเป็นร้อยละ 48.25

ตาราง 61 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 – 20 ปี	37	9.25
21 – 30 ปี	104	26.00
31 – 40 ปี	140	35.00
41 – 50 ปี	63	15.75
มากกว่า 50 ปี	56	14.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี
จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา อายุ 21-30 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อย
ละ 26.00 อายุ 41-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 มากกว่า 50 ปี จำนวน 56 คน
คิดเป็นร้อยละ 14.00 และอายุต่ำกว่า 15-20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25

ตาราง 62 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	189	47.25
สมรส	190	47.50
หย่าร้าง	21	5.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 สถานภาพโสด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

ตาราง 63 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	50	12.50
ค้าขาย	92	23.00
รับราชการวิสาหกิจ	136	34.00
ไม่มีอาชีพ	1	0.25
ธุรกิจส่วนตัว	121	30.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการวิสาหกิจ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ประกอบอาชีพอื่น ๆ คือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 อาชีพค้าขาย อาชีพค้าขาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อาชีพรับจ้าง 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ไม่มีอาชีพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตาราง 64 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	2	0.50
มัธยมศึกษา	112	28.00
ปริญญาตรี	256	64.00
สูงกว่าปริญญาตรี	23	5.75
อื่น ๆ ไม่ต้องการระบุ	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 64 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 อื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตาราง 65 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000	33	8.25
10,001 – 20,000	108	27.00
20,001 – 50,000	244	61.00
ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป	15	3.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 65 พบว่า โดยส่วนมากนักท่องเที่ยวมี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 – 50,000 บาท มากที่สุด จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 จำนวน 33 คิดเป็นร้อยละ 8.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ตาราง 66 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำแนกตามรายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว

รายจ่ายต่อครั้งที่มาท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1,000 – 3,000 บาท	22	5.50
3,001 – 6,000 บาท	105	26.25
6,001 – 9,000 บาท	193	48.25
ตั้งแต่ 9,000 บาทขึ้นไป	80	20.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 66 พบว่า นักท่องเที่ยว มีรายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว 6,001 – 9,000 บาท มากที่สุด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว 3,001 – 6,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 รายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว ตั้งแต่ 9,000 บาทขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว 1,000 – 3,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

การศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ประเมินความคาดหวังโดยใช้เกณฑ์ 5 ด้าน ผลการศึกษาปรากฏดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก
ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ตาราง 67 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กด้านความเป็น
รูปธรรมของการบริการ

1.ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.1 บริเวณโรงแรมและใน ห้องพัก มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความสะอาดที่มีความ ทันสมัย สะอาด	48 (12.00)	211 (52.75)	136 (34.00)	4 (1.00)	1 (0.25)	3.75	0.680	มาก
1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก ของโรงแรมสามารถ มองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น เคาน์เตอร์ลงทะเบียนผู้เข้า พัก ห้องน้ำ	75 (18.75)	193 (48.25)	126 (31.50)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.84	0.734	มาก
1.3 พนักงานของโรงแรมมี ความสุภาพในด้านการแต่ง กายด้วยชุดยูนิฟอร์มของ โรงแรม	42 (10.50)	149 (37.25)	194 (48.50)	15 (3.75)	0 (0.00)	3.55	0.731	มาก
1.4 วัตถุประสงค์เกี่ยวกับการ บริการของโรงแรมสามารถ มองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น ป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ ในโรงแรม	40 (10.00)	200 (50.00)	150 (37.50)	9 (2.25)	1 (0.25)	3.67	0.694	มาก
	เฉลี่ยรวม					3.70	0.70	มาก

จากตาราง 67 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น เคาน์เตอร์ลงทะเบียนผู้เข้าพัก ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.73) รองลงมา บริเวณโรงแรมและในห้องพัก มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัย สะอาด

มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.68) ถัดไป วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวเนื่องกับการบริการของ โรงแรมสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น ป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ ในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.69) พนักงานของโรงแรมมีความสุภาพในด้านการแต่งกาย ด้วยชุดยูนิฟอร์มของโรงแรม ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.73)

ตาราง 68 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กด้านความ น่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	SD	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2.1 โรงแรมมีจรรยาบรรณในการ ประกอบธุรกิจ เช่น การกำหนด ราคาห้องพักด้วยความยุติธรรม	54 (13.50)	201 (50.25)	139 (34.75)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.76	0.696	มาก
2.2 เมื่อผู้เข้าพักมีปัญหา โรงแรม แสดงความจริงใจในการแก้ปัญหา นั้น	68 (17.00)	190 (47.50)	135 (33.75)	7 (1.75)	0 (0.00)	3.80	0.733	มาก
2.3 พนักงานของโรงแรมให้การ บริการได้อย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่ม เข้าพัก	38 (9.50)	183 (45.75)	174 (43.50)	5 (1.25)	0 (0.00)	3.64	0.669	มาก
2.4 พนักงานของโรงแรม ให้บริการได้ตรงตามเวลา และไม่ เกินเวลาในการให้บริการมากนัก	27 (6.75)	226 (56.50)	144 (36.00)	3 (0.75)	0 (0.00)	3.69	0.603	มาก
2.5 โรงแรมมีชื่อเสียงในด้านการให้ การบริการที่ปลอดภัย	72 (18.00)	150 (37.50)	150 (37.50)	28 (7.00)	0 (0.00)	3.67	0.851	มาก
เฉลี่ยรวม						3.71	0.71	มาก

จากตาราง 68 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้การบริการโรงแรมขนาดเล็ก ด้าน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อผู้เข้าพักมีปัญหา โรงแรมแสดงความจริงใจในการแก้ปัญหานั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.73) รองลงมา โรงแรมมีจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ เช่น การกำหนดราคาห้องพักด้วยความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. =

0.69) ถัดไป พนักงานของโรงแรม ให้บริการได้ตรงตามเวลา และไม่เกินเวลาในการให้บริการ มากนัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.60) โรงแรมมีชื่อเสียงในด้านการให้บริการบริการพิศพลาดน้อย ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.85) พนักงานของโรงแรมให้การบริการได้อย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มเข้าพัก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.66)

ตาราง 69 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3.การตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	SD	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3.1 พนักงานสามารถแจ้งผู้เข้าพัก ได้อย่างชัดเจน เช่น ในกรณีที่ผู้เข้า พักต้องการอะไร	38 (9.50)	218 (54.50)	141 (35.25)	3 (0.75)	0 (0.00)	3.73	0.636	มาก
3.2 พนักงานของโรงแรมมีความ พร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีไม่ว่า สถานการณ์ไหน	80 (20.00)	215 (53.75)	104 (26.00)	1 (0.25)	0 (0.00)	3.94	0.683	มาก
3.3 พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจ ที่ให้บริการแก่ผู้เข้าพัก	55 (13.75)	166 (41.50)	175 (43.75)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.68	0.717	มาก
3.4 พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่ง เกินไปที่จะตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้เข้าพัก	38 (9.50)	213 (53.25)	144 (36.00)	5 (1.25)	0 (0.00)	3.71	0.650	มาก
3.5 พฤติกรรมของพนักงาน โรงแรม สามารถสร้างความมั่นใจ ให้แก่ผู้เข้าพัก	44 (11.00)	194 (48.50)	159 (39.75)	3 (0.75)	0 (0.00)	3.70	0.669	มาก
	เฉลี่ยรวม					3.71	0.71	มาก

จากตาราง ที่ 69 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้การบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในด้าน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานของโรงแรมมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีไม่ว่าสถานการณ์ไหน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.68) รองลงมา พนักงานสามารถแจ้งผู้เข้าพักได้อย่างชัดเจน เช่น ในกรณีที่ผู้เข้าพักต้องการอะไร พนักงานสามารถแจ้งบอกเวลา การบริการแก่ผู้เข้าพักว่าจะได้รับการบริการนั้นได้ช่วงใด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$,

S.D. = 0.63) ถัดไป พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าพัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.65) พฤติกรรมของพนักงานโรงแรมสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าพัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.66) พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้การบริการแก่ผู้เข้าพัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.71)

ตาราง 70 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

4.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.1 ผู้เข้าพักสามารถรับรู้ได้ถึงความปลอดภัยของโรงแรมเมื่อเข้ามาใช้บริการ	31 (7.75)	202 (50.50)	159 (39.75)	8 (2.00)	0 (0.00)	3.64	0.653	มาก
4.2 พนักงานของโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อผู้เข้าพัก	64 (16.00)	208 (52.00)	126 (31.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	3.84	0.685	มาก
4.3 พนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้เข้าพักได้	34 (8.50)	171 (42.75)	177 (44.25)	18 (4.50)	0 (0.00)	3.55	0.713	มาก
	เฉลี่ยรวม					3.67	0.68	มาก

จากตาราง 70 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในด้าน การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 1.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้พนักงานของโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อผู้เข้าพัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.68) รองลงมา ผู้เข้าพักสามารถรับรู้ได้ถึงความปลอดภัยของโรงแรมเมื่อเข้ามาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.65) ถัดไป พนักงานมีความรู้

ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้เข้าพักได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.71)

ตาราง 71 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็กด้านความเห็นอกเห็นใจ

5.ความเห็นอกเห็นใจ	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.1 พนักงานให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความใส่ใจและให้ความเป็นกันเอง	46 (11.50)	215 (53.75)	135 (33.75)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.76	0.659	มาก
5.2 พนักงานบริการสามารถจัดเวลาให้แก่ผู้เข้าพักทุกรายให้สะดวกเมื่อมาเข้ารับบริการ	84 (21.00)	181 (45.25)	135 (33.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.87	0.730	มาก
5.3 พนักงานยึดหลักความสนใจของผู้เข้าพักเป็นหัวใจสำคัญ	41 (10.25)	208 (52.00)	146 (36.50)	5 (1.25)	0 (0.00)	3.71	0.660	มาก
5.4 พนักงานของโรงแรมจะต้องเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้เข้าพัก	31 (7.75)	219 (54.75)	147 (36.75)	3 (0.75)	0 (0.00)	3.70	0.619	มาก
	เฉลี่ยรวม					3.76	0.66	มาก

จากตาราง 23 พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในด้าน ความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงแรมสามารถจัดเวลาให้แก่ผู้เข้าพักทุกรายให้สะดวก เมื่อมาเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.73) รองลงมา พนักงานให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความใส่ใจและให้ความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.65) ถัดไป พนักงานยึดหลักความสนใจของผู้เข้าพักเป็นหัวใจสำคัญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.66) พนักงานของโรงแรมจะต้องเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้เข้าพัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.61)

สรุปความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในภาพรวม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.70$) หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาคือความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการและการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) ความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 72 สรุปภาพรวมความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็ก

ตารางสรุปภาพรวมความคาดหวังของ นักท่องเที่ยว	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ความเห็นอกเห็นใจ	3.76	0.70	มาก
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.71	0.71	มาก
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.71	0.71	มาก
4. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.70	0.68	มาก
5. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.67	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.70	0.69	มาก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้การบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จากการศึกษาจากนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน ในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก นักท่องเที่ยวได้ให้ความเห็นว่า พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ที่เป็นแรงงานข้ามชาติ พบว่าพนักงานโรงแรมที่อยู่ในส่วนบริการส่วนหน้าของโรงแรมยังไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยให้เข้าใจและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่ชัดเจน ให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการถามข้อมูล หากนักท่องเที่ยวต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะไม่สามารถตอบความสนองความต้องการนั้นได้ทันทีเนื่องจากการสื่อสารทางภาษา

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของ โรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

โดยใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Discussion) และนำวัตถุประสงค์ที่ 1 และวัตถุประสงค์ที่ 2 มาวิเคราะห์

จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก นำผลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยใช้องค์ประกอบของ คุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1.คุณภาพของการบริการที่จับต้องได้ (Tangibles) 2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ (Reliability) 3.การตอบสนองของพนักงานต่อความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 4.ความไว้วางใจของลูกค้า (Assurance) 5.การเอาใจใส่จากพนักงานที่มอบให้แก่ลูกค้า (Empathy) สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 73 ผลการประเมินคุณภาพการบริการ

ผลการประเมินคุณภาพการบริการฯ	คะแนนรวม	แปลผล
1. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	65.20	ดี
2. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	58.95	ปานกลาง
3. ความเห็นอกเห็นใจ	55.20	ปานกลาง
4. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	55.00	ปานกลาง
5. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	49.60	ต่ำ
รวม	56.79	ปานกลาง

ตาราง 74 แสดงผลความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

ผลความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ๕	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ความเห็นอกเห็นใจ	3.76	0.70	มาก
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.71	0.71	มาก
3. การตอบสนองของความต้องการของลูกค้า	3.71	0.71	มาก
4. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.70	0.68	มาก
5. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.67	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.70	0.69	มาก

จากตารางที่ 74 จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินคุณภาพการบริการ และ ผลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวนั้นมีความแตกต่างกันโดยที่การประเมินคุณภาพการบริการผ่านการประเมินในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังของนักท่องเที่ยวนั้นอยู่ในระดับมาก จะเห็นว่า ในส่วนของผู้ประกอบการด้านโรงแรมนั้นต้องมีการปรับปรุงรวมถึงพัฒนาคุณภาพของการบริการให้มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ผ่านการประเมินในระดับต่ำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ส่วนด้านอื่น ๆ นั้น ผ่านการประเมินในระดับปานกลางสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในระดับมากเช่นกัน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เกิดจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ แล้วมาทำเป็นร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่อเสนอแนวทางคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ไปจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากกลุ่มย่อย โดยมีตัวแทนจากภาครัฐและผู้ประกอบการโรงแรม ร่วมกันเสนอหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ใน 5 แนวทาง โดยเรียงลำดับในด้านที่ต้องได้รับการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มากที่สุด ได้แก่ 1) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ความเห็นอกเห็นใจ 4) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 5) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การตอบสนองของความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)

การประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านการตอบสนองของความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) พบว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ มีคะแนนรวม 9.92 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.60 โดยพบว่า เกณฑ์การประเมินที่ได้คะแนนมากที่สุดนั้น คือ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้การ พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า และพนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านการตอบสนองของความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) โดย พบว่า นักท่องเที่ยวคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับ พนักงานของโรงแรม มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที ไม่ว่าจะสถานการณ์ไหน รองลงมา พนักงานสามารถแจ้งผู้เข้าพักได้อย่างชัดเจน เช่น ในกรณีที่ผู้เข้าพักต้องการอะไร พนักงานสามารถแจ้งบอกเวลา การบริการแก่ผู้เข้าพักว่าจะได้รับการบริการนั้นได้ช่วง พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าพัก พฤติกรรมของพนักงานโรงแรม สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าพัก และพนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้เข้าพัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาภาพรวมด้านการตอบสนองของความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) พบว่า ผ่านการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการในระดับต่ำ ซึ่งต่างจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในระดับมาก จึงเสนอแนวทางการพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือไว้วงใจในการบริการ (Reliability) ดังต่อไปนี้

- ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จัดอบรมขั้นสูงในด้านการฝึกให้ข้อมูลให้แก่ลูกค้า รวมถึงควรมีการจัดประชุมในโรงแรมของตน เพื่อฝึกพนักงานในการต้อนรับนักท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้โดยทันที
- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โบรชัวร์ หรือแผ่นที่ขนาดเล็กเพื่อแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและข้อมูลสำคัญในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)

การประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) พบว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง มีคะแนนรวม 11.00 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 55.00 โดยพบว่า เกณฑ์การประเมินที่ได้คะแนนมากที่สุดนั้น คือ โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ รองลงมาคือ โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการบริการ โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และโรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง

การศึกษาคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) โดยพบว่า นักท่องเที่ยวคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับ เมื่อผู้เข้าพักมีปัญหาโรงแรมแสดงความจริงใจในการแก้ปัญหานั้น รองลงมาคือ โรงแรมมีจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ เช่น การกำหนดราคาห้องพักด้วยความยุติธรรม พนักงานของโรงแรมให้บริการได้ตรงตามเวลา และไม่กินเวลาในการให้บริการมากนัก โรงแรมมีชื่อเสียงในด้านการให้บริการผิดพลาดน้อย และพนักงานของโรงแรมให้บริการได้อย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มเข้าพัก

เมื่อพิจารณาภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) พบว่า ผ่านการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง ซึ่งต่างจากคาคาดหวังของนักท่องเที่ยวในระดับมาก จึงเสนอแนวทางการพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ดังต่อไปนี้

- ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะอยู่ในส่วนของระบบบริหารงานส่วนหน้าของโรงแรม รวมถึงการจองห้องพัก การจัดทำข้อมูลลูกค้า จึงควรให้พนักงานได้ฝึกทักษะที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันพนักงานแรงงานข้ามชาติ ไม่มีทักษะในระบบบริหารงานส่วนหน้าของโรงแรมเท่าที่ควร

- สนับสนุนให้เกิดการรวมกลุ่มกันระหว่างผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่ โดยมีหน่วยงานกลาง เช่น ทางสมาคมคหกรรมการค้าท่องเที่ยวจังหวัดตาก ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานเพื่อจัดทำการประชุมวิเคราะห์การพูดคุยเพื่อนำการพัฒนาคุณภาพการบริการตั้งแต่การเริ่มกระบวนการจนถึงกระบวนการสุดท้ายในการให้บริการ

3. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

การประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) พบว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวม 11.04 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 55.20 โดยพบว่า เกณฑ์การประเมินที่ได้คะแนนมากที่สุดนั้น คือ พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า รองลงมาคือ ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า พนักงานมีความตระหนักต่อการบริการลูกค้า โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก และโรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า

การศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) โดย พบว่า นักท่องเที่ยวคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับ โรงแรมสามารถจัดเวลาให้แก่ผู้เข้าพักทุกรายให้สะดวก เมื่อมาเข้ารับบริการ รองลงมา พนักงานให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความใส่ใจและให้ความเป็นกันเอง ถัดไป พนักงานยึดหลักความสนใจของผู้เข้าพักเป็นหัวใจสำคัญ และพนักงานของโรงแรมจะต้องเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้เข้าพัก

เมื่อพิจารณาภาพรวมด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) พบว่า ผ่านการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง ซึ่งต่างจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในระดับมาก จึงเสนอแนวทางการพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ดังต่อไปนี้

- ควรมีการจัดทำแผนประชุมแต่ละโรงแรมของตนเอง และเครือข่ายของโรงแรม เพื่อทบทวนข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็นประจำทุกเดือน โดยให้ความสำคัญกับระบบบริหารงานส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งเป็นศูนย์รวมของการให้บริการลูกค้า โดยการทำงานจะมีความเชื่อมโยงกับทุกแผนกของในโรงแรมเนื่องจากเป็นตัวแทนในการบริการลูกค้าตั้งแต่การเข้ารับบริการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการให้บริการ

จัดให้มีการอบรมหลักสูตรการบริการ โดยผู้ประกอบการโรงแรมอาจจะออกเป็นกฎของโรงแรม เช่น พนักงานของโรงแรมจะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นต้น

4. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

การประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) พบว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง มีคะแนนรวม 11.79 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 58.95 โดยพบว่า เกณฑ์การประเมินที่ได้คะแนนมากที่สุดนั้น คือ บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี บ้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน และห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

การศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) โดยพบว่า นักท่องเที่ยวคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น เคาท์เตอร์ลงทะเบียนผู้เข้าพัก ห้องน้ำ รองลงมาคือ บริเวณโรงแรมและในห้องพัก มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัย สะอาด วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของโรงแรมสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น บ้ายสื่อความหมายต่าง ๆ ในโรงแรม และพนักงานของโรงแรมมีความสุภาพในด้านการแต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มของโรงแรม

เมื่อพิจารณาภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) พบว่า ผ่านการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง ซึ่งต่างจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในระดับมาก จึงเสนอแนวทางการพัฒนาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ดังต่อไปนี้

- ด้านอุปกรณ์ โดยมีการรีโนเวท ตรวจสอบอุปกรณ์ และซ่อมบำรุงเพื่อความปลอดภัยของลูกค้า รวมถึงการรักษาความสะอาดบริเวณโดยรอบรวมถึงในห้องพักรวมถึงการ จัดตารางการทำงานสะอาดให้พนักงานอย่างชัดเจน
- ด้านพนักงาน ควรมีการจัดแต่งชุดยูนิฟอร์มของโรงแรมเพื่อเพิ่มบุคลิกภาพของพนักงานและเป็นมาตรฐานสากล
- ด้านทักษะภาษา ควรมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการอบรมในด้านการสื่อสารให้บุคลากรแรงงานข้ามชาติที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดตาก ปีละ 1 ครั้ง
- การพัฒนาสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายในโรงแรมขนาดเล็กให้มีความชัดเจนจะช่วยให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงบริการของโรงแรมได้ง่ายขึ้น

5. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)

การประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) พบว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี มีคะแนนรวม 13.04 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 65.20 โดยพบว่า เกณฑ์การประเมินที่ได้คะแนนมากที่สุดนั้น คือ ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร และพนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า

การศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ โดยพบว่า นักท่องเที่ยวคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับ พนักงานของโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อผู้เข้าพัก รองลงมา ผู้เข้าพักสามารถรับรู้ได้ถึงความปลอดภัยของโรงแรมเมื่อเข้ามาใช้บริการ และพนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้เข้าพักได้

เมื่อพิจารณาภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) พบว่า ผ่านการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในระดับมาก จึงเสนอแนวทางการพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ดังต่อไปนี้

- จัดฝึกอบรมบุคลากรภาพงานบริการของแรงงานข้ามชาติ และด้านทักษะด้านภาษา และการให้ข้อมูล ผู้ประกอบการต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานของโรงแรมตนเองเข้ารับการอบรมในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ทั้งในด้านการพูดคุย การดูแลลูกค้าในงานบริการทั้งหมดเพื่อสร้างความให้เชื่อมั่นแก่ลูกค้า
- การรักษาความปลอดภัยรอบ ๆ โรงแรมขนาดเล็ก เช่น หากจุดในไม่มีแสงสว่างพอ ควรเพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอ และควรมีกังลมวงจรปิดมาติดตั้งเพิ่ม

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วนั้น พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าสอดคล้องกันระหว่างผลการประเมินและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นั้น ยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) พบว่า ในผลการประเมินมีค่าน้อยที่สุด โดยมีคะแนน 9.92 ตรงข้ามกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังในระดับมาก จึงแสดงให้เห็นทราบถึงปัญหาของโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยแนวทางในการพัฒนานั้นจะต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านการตอบสนองความ

ต้องการของลูกค้า (Responsiveness) เป็นอันดับแรก เช่น การเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า รวมถึงมีความเต็มใจให้การบริการแก่ลูกค้า และบุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า เป็นต้น อย่างไรก็ตามเมื่อนำแนวทางในการพัฒนามาทั้ง 5 ด้าน มาสังเคราะห์ถึงแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม โดยนำมาเขียนอธิบายถึงรายละเอียดของแนวทางการพัฒนา และโครงการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 75 รายละเอียดแนวทางการพัฒนาโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

องค์ประกอบ	แนวทางการพัฒนา	โครงการ	กิจกรรม	หน่วยงานรับผิดชอบ
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)	1.1 ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จัดอบรมขั้นสูงในด้านการฝึกให้ข้อมูลให้แก่ลูกค้า รวมถึงควรมีการจัดประชุมในโรงแรมของตนเพื่อฝึกพนักงานในการต้อนรับนักท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้โดยทันที	- โครงการพัฒนาเทคนิคการสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้า - โครงการการพัฒนาให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า - โครงการฝึกอบรมทักษะการให้บริการและแผนระงับภัยต่าง ๆ	- กิจกรรมทดลองเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจำลองเหตุการณ์ในการสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้า	- หน่วยงานภาครัฐ เช่น ท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดจากสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นต้น - หน่วยงานภาคเอกชน เช่น สมาคมการท่องเที่ยว หอการค้า สมาคมโรงแรมไทย เป็นต้น

ตารางที่ 75 ต่อ

องค์ประกอบ	แนวทางการพัฒนา	โครงการ	กิจกรรม	หน่วยงาน รับผิดชอบ
	1.2 จัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์ เช่น โบร ชัวร์ หรือแผนที่ขนาด เล็กเพื่อแนะนำแหล่ง ท่องเที่ยวและข้อมูล สำคัญในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก	- โครงการอบรม เพื่อเพิ่มทักษะด้าน สื่อออนไลน์ และ การสื่อความหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการ บริการ	- กิจกรรม เรียนรู้ภาษาที่ สาม (ภาษาไทย อังกฤษ และ เมียนมาร์) ของ พนักงาน ชาวต่างชาติ	
ความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการ ให้บริการ (Reliability)	1.1 ในด้านความ น่าเชื่อถือไว้ใจใน การให้บริการโดยส่วน ใหญ่จะอยู่ในส่วนของ ระบบบริหารงานส่วน หน้าของโรงแรม รวมถึง การจองห้องพัก การ จัดทำข้อมูลลูกค้า จึง ควรให้พนักงานได้ฝึก ทักษะที่เกี่ยวข้อง เพิ่มเติม เนื่องจาก ปัจจุบันพนักงาน แรงงานข้ามชาติ ไม่มี ทักษะในระบบ บริหารงานส่วนหน้าของ โรงแรมเท่าที่ควร	- โครงการจัดทำ แผนการฝึกอบรม การบริการลูกค้า - โครงการพัฒนา ทักษะในระบบ บริหารงานส่วน หน้าของโรงแรม	- กิจกรรม อบรมการ บริการลูกค้า	- เครือข่ายธุรกิจที่ เกี่ยวข้อง - หน่วยงาน ภาคเอกชน เช่น สมาคมการ ท่องเที่ยว หอการค้า สมาคม โรงแรมไทย เป็นต้น
	1.2 สนับสนุนให้เกิด การรวมกลุ่มกันระหว่าง ผู้ประกอบการโรงแรม ขนาดเล็กในพื้นที่ โดยมี หน่วยงานกลาง เช่น ทางสมาคมคมนธุรกิจ การค้าท่องเที่ยวจังหวัด ตาก ทำหน้าที่เป็น หน่วยงานหลักในการ			

ตารางที่ 75 ต่อ

องค์ประกอบ	แนวทางการพัฒนา	โครงการ	กิจกรรม	หน่วยงาน รับผิดชอบ
	ประสานงานเพื่อ จัดทำการประชุมวิเคราะห์ การพูดคุยเพื่อเน้นการ พัฒนาคุณภาพการบริการ ตั้งแต่การเริ่มกระบวนการ จนถึงกระบวนการสุดท้าย ในการให้บริการ	- โครงการจัด ประชุมเพื่อ พัฒนาคุณภาพ การบริการที่ ถูกต้อง - โครงการ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น ระหว่าง ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการ พัฒนาโรงแรม ขนาดเล็กใน พื้นที่อำเภอแม่ สอดจังหวัดตาก	- กิจกรรม ประชุมเพื่อ พัฒนาคุณภาพ การบริการของ เครือข่าย โรงแรมขนาด เล็กในพื้นที่ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก	- เครือข่ายธุรกิจที่ เกี่ยวข้อง - หน่วยงาน ภาคเอกชน เช่น สมาคมการ ท่องเที่ยว หอการค้า สมาคม โรงแรมไทย เป็นต้น
ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	1.1 ควรมีการจัดทำ แผนประชุมแต่ละโรงแรม ของตนเอง และเครือข่าย ของโรงแรม เพื่อทบทวน ข้อผิดพลาดจากการใช้ บริการเป็นประจำทุกเดือน โดยให้ความสำคัญกับ ระบบบริหารงานส่วนหน้า ของโรงแรมซึ่งเป็นศูนย์รวม ของการให้บริการลูกค้า โดยการทำงานจะมีความ เชื่อมโยงกับทุกแผนกของ ใน	- โครงการ ประชุมและ ทบทวน ข้อผิดพลาดจาก การใช้บริการ - โครงการ อบรมเทคโนโลยี เพื่อการ ให้บริการ สำหรับ	- กิจกรรม ประชุมและ ทบทวน ข้อผิดพลาดจาก การใช้บริการ - กิจกรรม อบรมเทคโนโลยี เพื่อการ ให้บริการ สำหรับโรงแรม เบื้องต้น	- เครือข่ายธุรกิจที่ เกี่ยวข้อง - หน่วยงานภาครัฐ เช่น ท่องเที่ยวและ กีฬา จังหวัดจาก สภาอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว เป็นต้น - หน่วยงาน ภาคเอกชน เช่น สมาคมการ ท่องเที่ยว หอการค้า สมาคม โรงแรมไทย เป็นต้น

ตารางที่ 75 ต่อ

องค์ประกอบ	แนวทางการพัฒนา	โครงการ	กิจกรรม	หน่วยงาน รับผิดชอบ
	โรงแรมเนื่องจากเป็น ตัวแทนในการบริการลูกค้า ตั้งแต่การเข้ารับบริการ จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของ การให้บริการ			
	1.2 จัดให้มี การ อบรมหลักสูตรการบริการ เบื้องต้น โดย ผู้ประกอบการโรงแรม โดย อาจจะ ออก เป็น กฏ ข้อบังคับของโรงแรม เช่น พนักงานของโรงแรม จะต้องผ่านการอบรม หลักสูตรการบริการอย่าง น้อย ปีละ 1 ครั้ง เป็นต้น	- โครงการ อบรมหลักสูตร การบริการ เบื้องต้น	- กิจกรรมการ ทดลองเชิง ปฏิบัติการ เช่น การจำลอง สถานการณ์จริง เป็นต้น	- เครือข่ายธุรกิจที่ เกี่ยวข้อง - หน่วยงานภาครัฐ เช่น ท่องเที่ยวและ กีฬา จังหวัดจาก สภาอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว เป็นต้น - หน่วยงาน ภาคเอกชน เช่น สมาคมการ ท่องเที่ยว หอการค้า สมาคมโรงแรมไทย เป็นต้น
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ (Tangibles)	1.1 ด้านอุปกรณ์ โดย มีการรีโนเวท ตรวจสอบ อุปกรณ์ และซ่อมบำรุง เพื่อความปลอดภัยของ ลูกค้า รวมถึงการรักษา ความสะอาดบริเวณ โดยรอบรวมถึงในห้องพัก ควรมีการจัดตารางการทำ ความสะอาดให้พนักงาน อย่างชัดเจน	- โครงการ ปรับปรุงและ พัฒนาสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกที่ เหมาะสมกับ โรงแรมขนาด เล็ก	- กิจกรรม ตรวจสอบ และ สำรวจสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกภายใน โรงแรม	- เครือข่ายธุรกิจที่ เกี่ยวข้อง - หน่วยงานภาครัฐ เช่น ท่องเที่ยวและ กีฬา จังหวัดจาก สภาอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว เป็นต้น - หน่วยงาน ภาคเอกชน เช่น สมาคมการ ท่องเที่ยว หอการค้า สมาคมโรงแรมไทย เป็นต้น

ตารางที่ 75 ต่อ

องค์ประกอบ	แนวทางการพัฒนา	โครงการ	กิจกรรม	หน่วยงานรับผิดชอบ
	1.2 ด้านพนักงาน ควรมีการจัดตั้งชุดยูนิ ฟอร์มของโรงแรมเพื่อเพิ่ม บุคลิกภาพของพนักงาน และเป็นมาตรฐานสากล	- โครงการอบรม การให้บริการ และการ แก้ปัญหาสำหรับ พนักงานบริการ เบื้องต้น	- กิจกรรมให้ ความรู้กับ เจ้าของธุรกิจใ การบริหาร โรงแรมขนาด เล็ก	
	1.3 ด้านทักษะภาษา ควรมีการบูรณาการ ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการจัดการ อบรมในด้านการสื่อสารให้ บุคลากรแรงงานข้ามชาติที่ ทำงานในภาคอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวของจังหวัดตาก ปีละ 1 ครั้ง	- โครงการ พัฒนาทักษะ ความสามารถ ทางด้านภาษา	- กิจกรรม ทดลองเชิง ปฏิบัติการ เบื้องต้นเกี่ยวกับ การดูแลลึ อำนวยความสะดวก สะดวกภายใน โรงแรม	
	1.4 การพัฒนา สัญลักษณ์ที่สื่อความหมาย ในโรงแรมขนาดเล็กให้มี ความชัดเจนจะช่วยให้ นักท่องเที่ยวเข้าถึงบริการ ของโรงแรมได้ง่ายขึ้น	- โครงการอบรม เพื่อเพิ่มทักษะ ด้านสื่อออนไลน์ และการสื่อ ความหมายที่ เกี่ยวข้องกับการ บริการ	- กิจกรรม เรียนรู้ภาษาที่ สาม (ภาษาไทย อังกฤษ และ เมียนมาร์) ของ พนักงานชาว เมียนมาร์	
การให้ความ มั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)	1.1 จัดฝึกอบรม บุคลิกภาพงานบริการของ แรงงานข้ามชาติ และด้าน ทักษะด้านภาษา และการ ให้ข้อมูล ผู้ประกอบการ ต้องสนับสนุนและส่งเสริม ให้	- โครงการอบรม หลักสูตรทักษะ การติดต่อสื่อสาร และความรู้ระดับ ท้องถิ่น	- กิจกรรม แลกเปลี่ยน ความรู้แบบ บูรณาการ ระหว่างโรงแรม	- เครือข่ายธุรกิจที่ เกี่ยวข้อง - หน่วยงานภาครัฐ เช่น ท่องเที่ยวและ กีฬา จังหวัดจาก สภาอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว เป็นต้น

ตารางที่ 75 ต่อ

องค์ประกอบ	แนวทางการพัฒนา	โครงการ	กิจกรรม	หน่วยงาน รับผิดชอบ
	พนักงานของโรงแรมตนเอง เข้ารับการอบรมในการ ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ทั้ง ในด้านการพูดคุย การดูแล ลูกค้าในงานบริการทั้งหมด เพื่อสร้างความให้ความ มั่นใจแก่ลูกค้า	- โครงการเพิ่ม ทักษะด้านการ บริการที่ สอดคล้องกับ กลุ่มลูกค้า โรงแรมขนาดเล็ก		- หน่วยงาน ภาคเอกชน เช่น สมาคมการ ท่องเที่ยว หอการค้า สมาคมโรงแรมไทย เป็น
	1.2 การรักษาความ ปลอดภัยรอบ ๆ โรงแรม ขนาดเล็ก เช่น หากจุดใน ไม่มีแสงสว่างพอ ควรเพิ่ม แสงสว่างให้เพียงพอ และ ควรมีกิ่งองจระเข้ปิดมาติด เพิ่ม	- โครงการ ฝึกอบรมและ ซ้อมแผนป้องกัน ไฟไหม้ เตือนภัย ระงับภัย	- กิจกรรมซ้อม แผนป้องกันไฟ ไหม้ เตือนภัย ระงับภัย	



บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied Research) โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitation Research) ใช้แบบประเมินและแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) มีวัตถุประสงค์งานวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
- 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
- 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยบทสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 การประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผลการศึกษา พบว่า มีคะแนนการประเมินเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 56.79 ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) มีคะแนนสูงที่สุด ร้อยละ 13.04 รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ร้อยละ 11.79 ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ร้อยละ 11.04 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ร้อยละ 11.00 และอันดับสุดท้าย ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ร้อยละ 9.92 ทั้งนี้หากพิจารณา ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำ อันเนื่องมาจากพนักงานยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าในทันที รวมถึงมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และพฤติกรรมส่วนบุคคลของตัวพนักงานเอง จึงจำเป็นต้องมีการจัดการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถให้กับพนักงาน ทั้งในด้านการบริการ การสื่อสาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการบริการลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงที ส่วนด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าพบว่า

ในภาพรวมมีคะแนนมากที่สุดเนื่องจากโรงแรมตั้งอยู่ภายในตัวอำเภอและมีการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกได้ง่าย เช่น โรงพยาบาล ตลาดสด ร้านอาหาร รวมถึงสถานีตำรวจ จึงทำให้ลูกค้าโดยส่วนมากรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

1.2 การศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงจำนวน 207 คน อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพ ราชการวิสาหกิจ จำนวน 136 คน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 - 50,000 บาท รายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว 6,001 - 9,000 บาท

โดยภาพรวมความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.00$) หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาคือความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวได้ให้ความเห็นว่า พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ที่เป็นแรงงานข้ามชาติ พบว่าพนักงานโรงแรมที่อยู่ในส่วนบริการส่วนหน้าของโรงแรมยังไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยให้เข้าใจและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่ชัดเจน ให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการถามข้อมูล หากนักท่องเที่ยวต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ทันที เนื่องจากการสื่อสารทางภาษา

1.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก รวมถึงจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากการจัดกลุ่มย่อย โดยมีตัวแทนจากภาครัฐและผู้ประกอบการโรงแรมเข้าร่วม เพื่อเสนอแนว

ทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยสามารถสรุปได้ 5 แนวทาง ดังต่อไปนี้

แนวทางที่ 1 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จัดอบรมขั้นสูงในด้านการฝึกให้ข้อมูลให้แก่ลูกค้าแก่พนักงาน รวมถึงควรมีการจัดประชุมในโรงแรมของตนเพื่อฝึกพนักงานในการต้อนรับนักท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โบรชัวร์ หรือแผนที่ขนาดเล็กเพื่อแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและข้อมูลสำคัญในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

แนวทางที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

1. ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะอยู่ในส่วนของระบบบริหารงานส่วนหน้าของโรงแรม รวมถึงการจองห้องพัก การจัดทำข้อมูลลูกค้า จึงควรให้พนักงานได้ฝึกทักษะที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันพนักงานแรงงานข้ามชาติไม่มีทักษะในระบบบริหารงานส่วนหน้าของโรงแรมเท่าที่ควร

2. สนับสนุนให้เกิดการรวมกลุ่มกันระหว่างผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่ โดยมีหน่วยงานกลาง เช่น ทางสมาคมคมนูรกิจการค้าท่องเที่ยวจังหวัดตาก ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานเพื่อจัดทำการประชุมวิเคราะห์การพูดคุยเพื่อเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการตั้งแต่การเริ่มกระบวนการจนถึงกระบวนการสุดท้ายในการให้บริการ

แนวทางที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจ

1. ควรมีการจัดทำแผนประชุมแต่ละโรงแรมของตนเอง และเครือข่ายของโรงแรม เพื่อทบทวนข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็นประจำทุกเดือน โดยให้ความสำคัญกับระบบบริหารงานส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งเป็นศูนย์รวมของการให้บริการลูกค้า โดยการทำงานจะมีความเชื่อมโยงกับทุกแผนกของในโรงแรมเนื่องจากเป็นตัวแทนในการบริการลูกค้าตั้งแต่การเข้ารับบริการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการให้บริการ

2. จัดให้มีการอบรมหลักสูตรการบริการ โดยผู้ประกอบการโรงแรมอาจจะออกเป็นกฎของโรงแรม เช่น พนักงานของโรงแรมจะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง เป็นต้น

แนวทางที่ 4 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1. ด้านอุปกรณ์ โดยมีการรีโนเวท ตรวจสอบอุปกรณ์ และซ่อมบำรุงเพื่อความปลอดภัยของลูกค้า รวมถึงการรักษาความสะอาดบริเวณโดยรอบรวมถึงในห้องพักรวม มีการจัดตารางการทำความสะอาดให้พนักงานอย่างชัดเจน
2. ด้านพนักงาน ควรมีการจัดแต่งชุดยูนิฟอร์มของโรงแรมเพื่อเพิ่มบุคลิกภาพของพนักงานและเป็นมาตรฐานสากล
3. ด้านทักษะภาษา ควรมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการอบรมในด้านการสื่อสารให้บุคลากรแรงงานข้ามชาติที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดตาก ปีละ 1 ครั้ง
4. การพัฒนาสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายในโรงแรมขนาดเล็กให้มีความชัดเจน จะช่วยให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงบริการของโรงแรมได้ง่ายขึ้น

แนวทางที่ 5 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จัดฝึกอบรมบุคลิกภาพงานบริการของแรงงานข้ามชาติ และด้านทักษะด้านภาษา และการให้ข้อมูล ผู้ประกอบการต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานของโรงแรมตนเองเข้ารับการอบรมในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ทั้งในด้านการพูดคุย การดูแลลูกค้าในงานบริการทั้งหมดเพื่อสร้างความให้มีความมั่นใจแก่ลูกค้า
2. การรักษาความปลอดภัยรอบ ๆ โรงแรมขนาดเล็ก เช่น หากจุดใดไม่มีแสงสว่างพอ ควรเพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอ และควรมีก້ອງวงจรปิดมาติดตั้งเพิ่ม

2. อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก การประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) มีคะแนนสูงที่สุด ร้อยละ 13.04 รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ร้อยละ 11.79 ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ร้อยละ 11.04 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ร้อยละ 11.00 และอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ร้อยละ 9.92 โดยการรับรู้ของการบริการนั้นส่งผลต่อความคาดหวังในการบริการของลูกค้า ในด้านคุณภาพการบริการที่โรงแรมสามารถให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้อย่างสูงสุด ซึ่งอ้างอิงกับ (ปรวีร์ คีรี, 2561) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขต สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัด เนื่องจากความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงการให้บริการของโรงแรมว่าควรจะมี หรือควรจะเป็นไปใน ลักษณะที่ผู้บริโภคหวังไว้ ซึ่งหากการให้บริการตรงตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่นกัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ (วรสุภา ชมวงศ์, 2552) เรื่อง คุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงแรมบูติกและโรงแรมธุรกิจ พบว่าทั้งโรงแรมบูติกและโรงแรมธุรกิจแม้จะมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่การรับรู้ในการบริการโรงแรมในประเทศไทยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง ซึ่งปัจจัยที่ลูกค้ารับรู้ได้มากที่สุดคือ การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นกันเองของพนักงานและความปลอดภัยของโรงแรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าแม้ระดับลักษณะโรงแรมแตกต่างกันแต่ลูกค้ายังมีความคาดหวังในการรับบริการอย่างตีมากที่สุด และควรมีการพัฒนาทางด้านคุณภาพการบริการตลอด

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสและประกอบอาชีพรับราชการวิสาหกิจ โดยมีระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 – 50,000 บาท โดยการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งนั้นมีรายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว 6,001 – 9,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับ (ปรียาภรณ์ ทารบุรุษ, 2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์และคุณภาพการใช้บริการของโรงแรมที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการซ้ำ โรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผลการศึกษาถึงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีสถานภาพสมรส รายได้ 20,000 ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 18.50 อาชีพส่วนใหญ่ เป็นนักเรียน นักธุรกิจ และข้าราชการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ผลการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า ในด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน พบว่าเกณฑ์คะแนนทั้งหมด อยู่ในระดับคะแนนดี ซึ่งสอดคล้องกับ (กฤษมาพร พิงโพธิ์, 2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังระดับสูงมากเสมอในทุกมิติของงานคุณภาพการบริการ และยังมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับที่สูงมากในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และด้านความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการมีความคาดหวังก่อนมาใช้บริการอยู่ในระดับสูง และเมื่อมาใช้บริการมีการรับรู้ระดับสูงแต่น้อยกว่าความคาดหวังที่มีทำให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ดังนั้นควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการบริการในทุกมิติให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานดีมาก

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

แนวทางที่ 1 การตอบสนองของความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)

ผลการศึกษา พบว่า ผ่านการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการในระดับต่ำ ซึ่งต่างจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในระดับมาก จึงเสนอแนวทางการพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การจัดอบรมขั้นสูงให้กับพนักงานในด้านการฝึกให้ข้อมูลให้แก่ลูกค้า และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับการศึกษา (พรรณวดี พัฒนชัย, 2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการ บริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านการตอบสนอง ความต้องการอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง, 2546) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล จะทำให้เกิดการรับรู้สิ่ง ต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่ง ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ สอดคล้องกับ (ชุติมา เจริญปรีดี, 2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการมีการรับรู้กับคุณภาพการให้บริการของโรงแรม มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาคุณภาพของการใช้ บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ 2.เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของการใช้ บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ของผู้ใช้บริการที่ลักษณะส่วนบุคคล ต่างกัน 3.เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาล เมืองประจวบคีรีขันธ์ของโรงแรมที่มีลักษณะของโรงแรมต่างกัน ผลการศึกษาในด้านผู้ให้ บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที ทำให้มีการรับรู้อยู่ใน ระดับมากเพราะธุรกิจโรงแรมผู้ใช้บริการต้องการบริการที่มีความรวดเร็วถูกต้องตรงตามที่ใช้ บริการต้องการและขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของโรงแรมง่ายไม่ ลับสน ต่างจากการศึกษาที่ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของฝ่าย ต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการในเรื่องความสามารถความพร้อม และความเอาใจใส่ในการบริการ

นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงน้อยกว่าความคาดหวัง $PS < ES$)

แนวทางที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ผลการศึกษาพบว่า ผ่านการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง ซึ่งต่างจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในระดับมาก จึงเสนอแนวทางการพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ระบบบริหารงานของโรงแรม และการรวมกลุ่มกันระหว่างผู้ประกอบการ สอดคล้องกับการศึกษาของ (นวลใย พิษชาติ เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และ วารีย์ วณิชปัญญผล, 2564) ที่ได้ศึกษาความไว้วางใจกับการบริการพยาบาล โดยกล่าวว่าในด้านความไว้วางใจนั้นควรประกอบด้วย 1) การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีทักษะและความรู้ที่เหมาะสมในการให้บริการ 2) ควรพัฒนาการสร้างบุคลิกภาพการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน ตรงประเด็น และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน 3) สร้างสัมพันธไมตรีที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ และ 4) มีวิสัยทัศน์สร้างแรงจูงใจให้ผู้มารับใช้บริการ รวมถึงการชี้แนะ และช่วยเหลือ สอดคล้องกับ (นวลฉวี วรรณโสภณ, 2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและการเตรียมความพร้อม บุคลากรในธุรกิจโรงแรม ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมาก พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมด้านบุคคลมากที่สุด ทั้งนี้ นักท่องเที่ยว มีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมาก เพราะตัวบุคลากรของโรงแรมสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้โดยตรงและรวดเร็ว ซึ่งต่างจากการศึกษาของ (ฐิติกาญจน์ ชัยนันทนาพร, 2563) ที่ได้ศึกษา การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา : ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปราจีนบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความเห็นด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ระดับมาก โดยให้ความสำคัญในด้านการได้รับการบริการมากที่สุด และการจัดการปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

แนวทางที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ผลการศึกษา พบว่า ผ่านการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง ซึ่งต่างจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในระดับมาก จึงเสนอแนวทางการพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ควรมีการจัดทำแผนประชุมแต่ละโรงแรมของตนเอง และเครือข่ายของโรงแรม เพื่อทบทวนข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็นประจำทุกเดือน และจัดให้มีการอบรมหลักสูตรการบริการ โดยผู้ประกอบการโรงแรมอาจจะออกเป็นกฎของโรงแรม สอดคล้องกับ (จิรวัดณ์ ประสมสุข ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ และ เอกฤทธิ์ แก้วประพันธ์, 2563) ได้ศึกษา การให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการของรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ในอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สำหรับนักท่องเที่ยว GENERATION Z ผลการศึกษา พบว่า ความสำคัญขององค์ประกอบการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ความสามารถในการจดจำลูกค้า เช่น การจำชื่อลูกค้าได้ ความพร้อมของการบริการ Room Service การที่พนักงานสามารถจำชื่อลูกค้าที่เข้ามาพักได้ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจที่พนักงานสามารถจำชื่อได้ เพราะเหมือนการที่พนักงานใส่ใจในการทำงาน สอดคล้องกับ (ศศิพิมล แสงจันทร์, 2560) ได้ศึกษา แบบจำลองการจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกของ ประเทศไทยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผลของแบบจำลอง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการเติบโตของธุรกิจ โรงแรม ได้แก่ การบริหาร งานบริการ และการจัดการเพื่อสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อการเติบโต ของธุรกิจโรงแรม ได้แก่ การบริหารการตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์การบริหารงานบริการ และการจัดการเพื่อสร้าง ความภักดีของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (กิริยา ขวัญทองเขียว, 2558) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โรงแรมราคาประหยัดทางตรง (Direct Effect) มีสองปัจจัย คือ ปัจจัย การรับรู้ด้านคุณค่า และ ปัจจัยความรู้สึกด้านอารมณ์ โดยปัจจัยการรับรู้ด้านคุณค่า ส่งผลกระทบททางตรง (Direct Effect) ต่อความพึงพอใจของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัดทางตรงมากที่สุด สอดคล้องกับ (ศุภลักษณ์ สุริยะ, 2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา : โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาในด้านความเห็นอกเห็นใจมีคะแนนอยู่ในระดับสูง เพราะเป็นหัวใจหลักของการบริการ ว่าโรงแรมมีความสามารถจัดการและบริหารพนักงานในเรื่องการใส่ใจของลูกค้ารายบุคคล พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

แนวทางที่ 4 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ผลการศึกษา พบว่า ผ่านการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง ซึ่งต่างจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในระดับมาก จึงเสนอแนวทางการพัฒนาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ ด้านพนักงาน ด้านทักษะภาษา และด้านการพัฒนาสัญลักษณ์ที่สื่อความหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Hong Jiang, 2013) เรื่อง การวิจัยความพึงพอใจของการท่องเที่ยวของคุณภาพบริการ กรณีการล่องเรือ Wusongkou ในเซี่ยงไฮ้ ผลการศึกษา พบว่า ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับการศึกษาของ (กาญจนา ทวีรินทร์ และ แวมมยุรา คำสุข, 2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ควรจะประกอบไปด้วยลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้ง สภาพแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ (นิตยา พรวางาม, 2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2. เพื่อวิเคราะห์ถึงช่องว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 3. เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียนกรณีศึกษา : โรงแรมอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาในด้านคุณภาพการบริการพบว่า การพัฒนาและปรับปรุงในด้านคุณภาพการบริการนั้นมีความสำคัญเพราะด้านรูปธรรมจะเป็นสิ่งแรกที่นักท่องเที่ยวได้เห็นและสัมผัส เช่น สัญลักษณ์ของโรงแรมสื่อได้ดี โรงแรมมีบริการที่หลากหลาย

แนวทางที่ 5 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ผลการศึกษา พบว่า ผ่านการประเมินค่าถ่วงน้ำหนักคุณภาพการบริการในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในระดับมาก จึงเสนอแนวทางการพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ จัดฝึกอบรมบุคลากรพนักงานบริการของแรงงานข้าม

ชาติ และด้านทักษะด้านภาษา และการให้ข้อมูล และการรักษาความปลอดภัยรอบ ๆ โรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (บุษบา ฐ่อรุณ, 2564) ที่ได้ศึกษา กลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4- 5 ดาว ในภาคกลางและภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยผลการศึกษา พบว่า ถ้ามีการสร้างประสบการณ์ลูกค้าทั้งจุดสัมผัสทางตรงและจุดสัมผัสทางอ้อมที่ดีแล้วนั้นจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้อย่างเห็นผลอย่างชัดเจนจนลูกค้าที่เคยมาใช้บริการนำไปบอกต่อและมีความภักดีต่อองค์กรเป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของ (บุญญาพร บุญธรรมมา, 2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรม ขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาในด้าน การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จากผลการวิจัย พบว่า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ดังนั้นโรงแรมขนาดกลางควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า พนักงานโรงแรมจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวลมีกิจกรรมารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด สอดคล้องกับ (จิรวัดณ์ ประสมสุข ศรีณยา เลิศพุทธรักษ์ และ เอกฤทธิ์ แก้วประพันธ์, 2563) ได้ศึกษา การให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการของรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ในอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี สำหรับนักท่องเที่ยว GENERATION Z ผลการศึกษา พบว่า การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ความสะดวกการเข้าถึงและ ความปลอดภัยของโรงแรม สถานที่พักอยู่ใจกลางเมือง มีรถโดยสารเข้าถึงง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ (จันทิมา รักมันเจริญ, 2558) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและ รีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ปัจจัยด้านกระบวนการและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และทัศนียภาพ ปัจจัยด้านบุคลากรและการส่งเสริมทาง การตลาด ปัจจัยด้านราคาและความสะอาดเรียบร้อยของห้องพัก และปัจจัยด้านสถานที่

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้แก่แรงงานข้ามชาติ อาทิ เช่น การเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า การอบรมพัฒนาด้านทักษะภาษา และการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า เป็นต้น เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ยังคงต้องมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาสนับสนุนทั้งในด้านการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการ และการจัดทำโครงการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้กับพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงศักยภาพการเข้าถึงในการจัดอบรมเกี่ยวกับภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ภาครัฐวิสาหกิจจัดให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจทัวร์ และธุรกิจของที่ระลึก เพื่อให้สร้างความโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ จนเกิดการสนับสนุนการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

2. ควรมีการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเข้าพักที่แตกต่างกันเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวและสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการเข้าพักในโรงแรม

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) โดยผลการศึกษาพบว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต่ำซึ่งตรงข้ามกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังในระดับมาก จึงทำให้การศึกษาครั้งต่อไปควรจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยพะเยา
UNIVERSITY OF PHAYAO

**ภาคผนวก ก แบบประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด
จังหวัดตาก**

แบบประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

คำชี้แจง เรียน ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

เนื่องด้วย ข้าพเจ้า นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ดำเนินการเพื่อเสนอวิทยานิพนธ์ เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผลการวิจัยใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ ดังนั้นข้อมูลที่ได้รับจากท่านจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบประเมินตามความเป็นจริง และข้อมูลที่รวบรวมจะได้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ ต่อท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

1. ชื่อสถานประกอบการ

.....

2. ท่านมีจำนวนห้องพัก.....ห้อง

3. ประเภทของกิจการ

..... ห้างหุ้นส่วนจำกัด

..... บุคคลธรรมดา

..... บริษัท

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ประกอบด้วยเนื้อหาคุณภาพการบริการ 5 ด้วย

- | | |
|--|-------------|
| (1) ความเป็นรูปธรรมของคุณภาพการบริการ (Tangibles) | จำนวน 4 ข้อ |
| คะแนนเต็ม 20 คะแนน | |
| (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) | จำนวน 5 ข้อ |
| คะแนนเต็ม 20 คะแนน | |
| (3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) | จำนวน 5 ข้อ |
| คะแนนเต็ม 20 คะแนน | |
| (4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) | จำนวน 3 ข้อ |
| คะแนนเต็ม 20 คะแนน | |
| (5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) | จำนวน 5 ข้อ |
| คะแนนเต็ม 20 คะแนน | |

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

โปรดตอบแบบประเมินทุกส่วน และทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อให้คำตอบของท่านสามารถใช้เป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ในการวิจัยครั้งนี้ และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ต่อไป

ข้อมูลจากแบบประเมินทั้งหมดจะถูกนำมาใช้ในการวิจัยเท่านั้น และจะเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

ส่วนที่ 1 แบบประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

คำชี้แจง 1. ในการประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ได้แบ่งระดับการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ 1-5 คะแนน ตามความหมายในแต่ละระดับที่ปรากฏซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านมีอิสระในการให้คะแนนตามความเป็นจริง

2. เมื่อผู้ประกอบการประเมินแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องตารางหลังข้อความ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อละ 1 เครื่องหมายเท่านั้น

เกณฑ์	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	คะแนน				
		1	2	3	4	5
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 20 คะแนน						
1.1 ห้องพักในโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย						
ระดับ 1 โรงแรมมีอุปกรณ์ภายในห้องพักตาม มาตรฐานทั่วไป ได้แก่ เตียงนอน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ เก้าอี้ ผ้าเช็ดตัว กระจาดชำระ และพัดลม เป็นต้น	1					
ระดับ 2 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่า ระดับ 1 ได้แก่ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ตู้เย็น	1					
ระดับ 3 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่า ระดับ 2 ได้แก่ สบู่ หมวกอาบน้ำ และเป็นห้องแอร์	1					
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่า ระดับ 3 ได้แก่ ทีวีเป่าลม ประตูห้องแบบคิกการ์ด อินเตอร์เน็ตในห้องพัก เป็นต้น	1					
ระดับ 5 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่า ระดับ 4 ได้แก่ระบบ โทรศัพท์ในห้อง เป็นต้น	1					
1.2 บริเวณโรงแรมมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย						
ระดับ 1 โรงแรมมีบริการที่จอดรถเพียงพอต่อการ ให้บริการ	1					
ระดับ 2 โรงแรมมีบริการร้านอาหาร มินิมาร์ท เป็น ต้น	1					

เกณฑ์	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก					
		1	2	3	4	5
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่าระดับ 2 เช่น สปา คาราโอเกะ และอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นต้น	1					
ระดับ 4 โรงแรมมีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าระดับ 3 ได้แก่ ไดรฟ์เป่าผม ประตูห้องแบบคีย์การ์ด อินเทอร์เน็ต(ในห้องพัก) เป็นต้น	1					
ระดับ 5 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่าระดับ 4 เช่น ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง เป็นต้น	1					
1.3 พนักงานของโรงแรมมีบุคลิกภาพและทักษะด้านการสื่อสารที่ดี						
ระดับ 1 พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	1					
ระดับ 2 พนักงานของโรงแรมแต่งกายชุดยูนิฟอร์มสะอาด ติดป้ายชื่อภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ	1					
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 พนักงานมีบุคลิก มารยาทอหฺยาศัยที่ดี เป็นมิตร และมีมารยาทกล่าวต้อนรับด้วยภาษาไทย	1					
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาต่างประเทศ (อังกฤษ เมียนมาร์ และ จีน)	1					
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่เข้าพักได้ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	1					
1.4 ป้ายและสัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ ในโรงแรมมีความชัดเจน						
ระดับ 1 โรงแรมมีป้ายสัญลักษณ์	1					
ระดับ 2 ป้ายสัญลักษณ์มีความชัดเจน ไม่ชำรุด	1					

เกณฑ์	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	1	2	3	4	5
ระดับ 3 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัย พร้อมไฟสว่าง	1					
ระดับ 4 โรงแรมมีผนังไฟ บ้ายทางออกฉุกเฉิน เรืองแสงได้ชัดเจน	1					
ระดับ 5 มีการดำเนินการมากกว่าระดับ 4 มีแสง สว่างเพียงพอเพียงพอจนนำไปสู่ในพื้นที่ ๆ ปลอดภัย	1					
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) 20 คะแนน						
2.1 โรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านการไว้วางใจของการ บริการ						
ระดับ 1 กำหนดราคาห้องพักด้วยความยุติธรรม เหมาะสมกับคุณภาพ	1					
ระดับ 2 บริการผู้เข้าพักด้วยความเสมอภาคและ เท่าเทียม	1					
ระดับ 3 ไม่มีการปรับเปลี่ยนราคาห้องพัก โดยไม่มี เหตุผล ในกรณีฉุกเฉิน	1					
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 พนักงาน สามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาต่างประเทศ (อังกฤษ เมียนมาร์ และ จีน)	1					
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 พนักงาน สามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่เข้าพักได้ ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	1					
2.2 โรงแรมมีความจริงใจในการแก้ปัญหา						
ระดับ 1 เมื่อพบข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทางโรงแรม ได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน	1					
ระดับ 2 โรงแรมได้จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติใน การแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน	1					

เกณฑ์	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	1	2	3	4	5
ระดับ 3 โรงแรมจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติ ให้บริการกับพนักงานอย่างน้อยปีละครั้ง	1					
ระดับ 4 เมื่อพบปัญหาจากการให้บริการพนักงาน ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคู่มือและแนวทางการปฏิบัติ ติของโรงแรม	1					
ระดับ 5 มีการประชุมเพื่อทบทวนข้อผิดพลาดจาก การให้บริการของโรงแรมอยู่เป็นประจำ	1					
2.3 โรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง						
ระดับ 1 ทักทายลูกค้าตามอัธยาศัยที่ดี	0.5					
ระดับ 2 มีการเตรียมเอกสารเข้าพัก ไว้ก่อน ล่วงหน้า	0.5					
ระดับ 3 ชี้แจงจำแนกห้องพักต่าง ๆ รวมถึงห้องพัก ที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และไม่ให้สูบบุหรี่	0.5					
ระดับ 4 เตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักไว้ เพื่อการตรวจสอบและจัดทำเอกสารทางการเงินด้วย ความเรียบร้อยหากผู้เข้าพักต้องการ	0.5					
ระดับ 5 เวลาเปิดห้องพักเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	0.5					
2.4 โรงแรมบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้						
ระดับ 1 กล่าวต้อนรับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	0.5					
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	0.5					
ระดับ 3 รับส่งสัมภาระลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	0.5					
ระดับ 4 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า โรงแรม สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	0.5					
ระดับ 5 โรงแรมมีคู่มือและขั้นตอนการให้บริการ เป็นลายลักษณ์อักษร	0.5					
2.5 โรงแรมไม่มีประวัติหรือข้อผิดพลาดในการบริการ						

เกณฑ์	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	1	2	3	4	5
ระดับ 1 มีข้อร้องเรียนมากกว่า 3 เรื่อง/เดือน	1					
ระดับ 2 มีข้อร้องเรียน 3 เรื่อง/เดือน	1					
ระดับ 3 มีข้อร้องเรียน 2 เรื่อง/เดือน	1					
ระดับ 4 มีข้อร้องเรียน 1 เรื่อง/เดือน	1					
ระดับ 5 โรงแรมไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้เข้าพัก	1					
3. การตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 20 คะแนน						
3.1 พนักงานมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า						
ระดับ 1 โรงแรมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาในการเช็คอิน เช็คเอาท์และการให้บริการอื่น ๆ เช่น มีบริการอาหารเช้า มีการทำความสะอาดห้องพัก	0.5					
ระดับ 2 โรงแรมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ	0.5					
ระดับ 3 มีการดำเนินการในระดับ 2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 1 ภาษา	0.5					
ระดับ 4 มีการดำเนินการในระดับ 3 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 2 ภาษา	0.5					
ระดับ 5 มีการดำเนินการในระดับ 4 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้ 3 ภาษา	0.5					
3.2 พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที						
ระดับ 1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1					

เกณฑ์	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก					
		1	2	3	4	5
ระดับ 2 มีพนักงานประจำเคาน์เตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง	1					
ระดับ 3 เมื่อลูกค้าเรียกร้องการบริการบางอย่าง พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1					
ระดับ 4 เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่คาดคิด พนักงานสามารถควบคุมสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี ปราศจากความรุนแรง	1					
ระดับ 5 พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะการให้บริการ และแผนระงับภัยต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	1					
3.3 พนักงานโรงแรมสามารถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าในทันที						
ระดับ 1 พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และสุภาพอ่อนน้อม	1					
ระดับ 2 พนักงานให้การต้อนรับที่อบอุ่นและเป็นมิตรด้วยไมตรีจิตอันดี	1					
ระดับ 3 พนักงานกล่าวขอบคุณและขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	1					
ระดับ 4 พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่เมื่อได้รับการร้องขอ	1					
ระดับ 5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้า เสมือนว่าลูกค้าเป็นบุคคลพิเศษ	1					
3.4 พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า						
ระดับ 1 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเกิดจากการบริการได้เป็นอย่างดี	0.5					
ระดับ 2 เมื่อเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้าพนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญ	0.5					

เกณฑ์	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	1	2	3	4	5
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานมีการผ่านอบรม หลักสูตรการให้บริการ	0.5					
ระดับ 4 ร้อยละ 70 ของพนักงานมีการผ่านอบรม หลักสูตรการให้บริการ	0.5					
ระดับ 5 ร้อยละ 80 ของพนักงานมีการผ่านอบรม หลักสูตรการให้บริการ	0.5					
3.5 บุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน สามารถ สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า						
ระดับ 1 พนักงานชี้แจงและให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูล เกี่ยวกับการบริการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน	1					
ระดับ 2 พนักงานพร้อมรับฟังปัญหาและข้อ ร้องเรียนของลูกค้า	1					
ระดับ 3 พนักงานแสดงความเสียใจและกล่าวคำ ขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ	1					
ระดับ 4 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก การให้บริการได้อย่างทันท่วงที	1					
ระดับ 5 พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอน และนโยบาย ของโรงแรมได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	1					
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 20 คะแนน						
4.1 ลูกค้าโรงแรมรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ						
ระดับ 1 โรงแรมมีระบบเดินสายไฟและการติดตั้ง อุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย	2					
ระดับ 2 โรงแรมมีแสงไฟส่องสว่างบริเวณโดยรอบ โรงแรม ทางเดินอาคาร และบริเวณที่สำคัญ	2					
ระดับ 3 โรงแรมมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในบริเวณแก่ อาคารสถานที่ผู้เข้าพัก และที่จอดรถ	2					

เกณฑ์	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	1	2	3	4	5
ระดับ 4 โรงแรมมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด และสามารถบันทึกภาพบริเวณทางเข้าออกและจุดสำคัญตลอด 24 ชั่วโมง	2					
ระดับ 5 โรงแรมมีการฝึกอบรมและซ้อมแผนป้องกันไฟไหม้ เตือนภัย ระวังภัย อย่างน้อยปีละครั้ง	2					
4.2 พนักงานโรงแรมมีมารยาทดีอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า						
ระดับ 1 พนักงานกล่าวคำต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี	1					
ระดับ 2 สอบถามความต้องการของลูกค้า ด้วยคำที่ไพเราะและสุภาพ	1					
ระดับ 3 สอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนเสมอ	1					
ระดับ 4 อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความจริงใจ	1					
ระดับ 5 มองสบตา และให้ความสนใจต่อความต้องการของลูกค้า	1					
4.3 พนักงานโรงแรมมีความรู้และทักษะในการติดต่อสื่อสาร						
ระดับ 1 ร้อยละ 30 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสารและความรู้ระดับท้องถิ่น	1					
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสารและความรู้ระดับท้องถิ่น	1					
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสารและความรู้ระดับท้องถิ่น	1					
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสารและความรู้ระดับท้องถิ่น	1					
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรทักษะการติดต่อสื่อสารและความรู้ระดับท้องถิ่น	1					

เกณฑ์	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	1	2	3	4	5
5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) 20 คะแนน						
5.1 โรงแรมให้ความสนใจและรายละเอียดของลูกค้า						
ระดับ 1 โรงแรมจัดให้มีห้องกิจกรรมทางศาสนา	0.5					
ระดับ 2 โรงแรมแยกชนิดของอาหาร ตามที่ลูกค้า ระบุความต้องการมา	0.5					
ระดับ 3 โรงแรมจัดให้มีการประชุมและทบทวน ข้อผิดพลาดจากการใช้บริการเป็นประจำทุกเดือน	0.5					
ระดับ 4 เมื่อพบข้อผิดพลาดหรือข้อร้องเรียนจากผู้ เข้าพัก โรงแรมได้ดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดอย่าง ทันที่	0.5					
ระดับ 5 โรงแรมแสดงความรับผิดชอบหากเกิด ข้อผิดพลาดจากการบริการได้อย่างชัดเจน	0.5					
5.2 ระบบการจองห้องพักที่สามารถสร้างความประทับใจ ให้แก่ลูกค้า						
ระดับ 1 โรงแรมมีพนักงานต้อนรับและพร้อม ให้บริการ 24 ชั่วโมง	1					
ระดับ 2 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้าเพียง หนึ่งช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์	1					
ระดับ 3 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 2 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์และไลน์	1					
ระดับ 4 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 3 ช่องทาง ได้แก่ทางโทรศัพท์และทางไลน์, เว็บไซต์ Agoda booking	1					
ระดับ 5 โรงแรมเปิดช่องทางการติดต่อให้ลูกค้า มากกว่า 4 ช่องทาง ได้แก่ ได้แก่ทางโทรศัพท์และทาง ไลน์, เว็บไซต์ Agoda booking , Instagram	1					
5.3 พนักงานมีความตระหนักรู้ต่อการบริการลูกค้า						

เกณฑ์	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	1	2	3	4	5
		ระดับ 1 พนักงานกล่าวต้อนรับและทักทาย	1			
ระดับ 2 พนักงานมีทักษะสามารถพูดได้หลาย ภาษา	1					
ระดับ 3 พนักงานให้บริการควรคำนึงถึงความ แตกต่างของมนุษย์	1					
ระดับ 4 พนักงานรับคำร้องจากผู้เข้าพักได้ ทันท่วงที	1					
ระดับ 5 พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1					
5.4 โรงแรมยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหลัก						
ระดับ 1 น้อยกว่า ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่าน การอบรมหลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	1					
ระดับ 2 ร้อยละ 40 ของพนักงานที่ผ่านการอบรม หลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	1					
ระดับ 3 ร้อยละ 50 ของพนักงานที่ผ่านการอบรม หลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	1					
ระดับ 4 ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ผ่านการอบรม หลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	1					
ระดับ 5 ร้อยละ 70 ของพนักงานที่ผ่านการอบรม หลักสูตรการบริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	1					
5.5 พนักงานของโรงแรมเข้าใจความต้องการที่ เฉพาะเจาะจงของลูกค้า						
ระดับ 1 มีบริการเตียงเสริมสำหรับลูกค้า	0.5					
ระดับ 2 มีบริการปลุกลูกค้าตอนเช้า	0.5					
ระดับ 3 มีบริการซักรีดเสื้อผ้า	0.5					
ระดับ 4 มีบริการรับส่งนักท่องเที่ยว	0.5					
ระดับ 5 ลูกค้าแจ้งความต้องการอื่นที่ เฉพาะเจาะจง และพนักงานสามารถตอบลูกค้าได้มี	0.5					

เกณฑ์	คะแนน	1	2	3	4	5
	ถ่วง น้ำหนัก					
ประสิทธิภาพ						

สำหรับการแสดงผลการประเมินโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยรายชื่อของแต่ละโรงแรมที่ปรากฏในงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายแทนโรงแรมที่ได้รับการประเมิน ดังต่อไปนี้

- โรงแรมแห่งที่ 1 หมายถึง โรงแรมปูนนกันต์
- โรงแรมแห่งที่ 2 หมายถึง โรงแรมแม่สอดศิริ
- โรงแรมแห่งที่ 3 หมายถึง โรงแรม ซิตี้ ฮิลล์
- โรงแรมแห่งที่ 4 หมายถึง โรงแรมเจทู
- โรงแรมแห่งที่ 5 หมายถึง โรงแรมซีเคฮิลล์
- โรงแรมแห่งที่ 6 หมายถึง โรงแรมควีนพาลาส
- โรงแรมแห่งที่ 7 หมายถึง โรงแรมดวงกมล
- โรงแรมแห่งที่ 8 หมายถึง โรงแรมพินอิน



ภาคผนวก ข แบบสอบถามความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บข้อมูลในการวิจัย เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพ การบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก” ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบคำถามทุกข้อในแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านไม่ถูกหรือผิด และผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านตอบในแบบสอบถาม จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านหรือบุคคลใด ๆ และเพื่อใช้ข้อมูลในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของ นักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก สำหรับแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกทั้งหมดเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเดินทาง และพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ขอความอนุเคราะห์เติม ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ (...) ผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี พร้อมทั้ง ขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย: นางสาว กัญญาพัชรณ์ เบญพาต

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (ผู้ตอบแบบสอบถาม) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เห็นว่าถูกต้อง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 15-20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง
4. อาชีพ
 รับจ้าง ค้าขาย
 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ไม่มีอาชีพ
 ธุรกิจส่วนตัว
5. การศึกษา
 ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา
 ระดับปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่น ๆ ไม่ต้องการระบุ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 50,000 บาท ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป
7. รายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว
 1000 – 3000 บาท 3001 – 6000 บาท
 6001 – 9000 บาท ตั้งแต่ 9,000 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก
ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ท่านคิดว่าข้อต่อไปนี้เป็นความ
คาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด ของท่าน
มากน้อยเพียงใด

5 = ระดับความคาดหวังมากที่สุด 4 = ระดับความคาดหวังมาก

3 = ระดับความคาดหวังปานกลาง 2 = ระดับความคาดหวังน้อย

1 = ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการ เลือกใช้บริการโรงแรม	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)					
1.1 บริเวณโรงแรมและในห้องพัก มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัย สะอาด					
1.2 สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม สามารถมองเห็นได้ อย่างชัดเจน เช่น เคาน์เตอร์ลงทะเบียนผู้เข้าพัก ห้องน้ำ					
1.3 พนักงานของโรงแรมมีความสุภาพ ในด้านการแต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มของ โรงแรม					
1.4 วัตถุประสงค์เกี่ยวข้องกับการบริการของ โรงแรมสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น ป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ ในโรงแรม					
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ (Reliability)					
2.1 โรงแรมมีจรรยาบรรณในการประกอบ ธุรกิจ เช่น การกำหนดราคาห้องพักด้วยความ ยุติธรรม					

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการ เลือกใช้บริการโรงแรม	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
2.2 เมื่อผู้เข้าพักมีปัญหา โรงแรมแสดง ความจริงใจในการแก้ปัญหา					
2.4 พนักงานของโรงแรม ให้บริการได้ตรง ตามเวลา และไม่เกินเวลาในการให้บริการ มากนัก					
2.5 โรงแรมมีชื่อเสียงในด้านการให้การ บริการผิดพลาดน้อย					
3. การตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า (Responsiveness)					
3.1 พนักงานสามารถแจ้งผู้เข้าพักได้อย่าง ชัดเจน เช่น ในกรณีที่ผู้เข้าพักต้องการอะไร					
3.2 พนักงานของโรงแรมมีความพร้อมที่ จะให้บริการได้ทันทีไม่ว่าสถานการณ์ไหน					
3.3 พนักงานโรงแรมมีความเต็มใจที่ให้ การบริการแก่ผู้เข้าพัก					
3.4 พนักงานบริการจะต้องไม่ยุ่งเกินไปที่ จะตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า					
3.5 พฤติกรรมของพนักงานโรงแรม สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าพัก					
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)					
4.1 ผู้เข้าพักสามารถรับรู้ได้ถึงความ ปลอดภัยของโรงแรมเมื่อเข้ามาใช้บริการ					
4.2 พนักงานของโรงแรมมีมารยาทดี อย่างสม่ำเสมอต่อผู้เข้าพัก					
4.3 พนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะ ตอบคำถามของผู้เข้าพักได้					
5. ความเห็นอกเห็นใจ(Empathy)					
12.1 พนักงานให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความใส่ใจและให้ความเป็นกันเอง					

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการ เลือกใช้บริการโรงแรม	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
12.2 พนักงานบริการสามารถจัดเวลา ให้แก่ผู้เข้าพักทุกรายให้สะดวก เมื่อมาเข้ารับ บริการ					
12.3 พนักงานยึดหลักความสนใจของผู้ เข้าพักเป็นหัวใจสำคัญ					
12.4 พนักงานของโรงแรมมีความเข้าใจ ความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้เข้าพัก					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการ
โรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ให้มีการพัฒนาขึ้น ท่านเห็นควรมีการ
ปรับปรุงหรือพัฒนาในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

นางสาวกัญญาพัชรีย์ เบญจพาด

นิสิตปริญญาโท มหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา

**ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก
ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก**

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บข้อมูลในการวิจัย เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก” ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาท่านตอบคำถามทุกข้อในแบบสัมภาษณ์นี้ **คำตอบของท่านไม่ถูกหรือผิด** และผู้วิจัยขอรับรองว่า **ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านตอบแบบสัมภาษณ์ จะไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อตัวท่านหรือบุคคลใด ๆ** และเพื่อใช้ข้อมูลในการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก สำหรับแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขอความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามของแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี พร้อมทั้งขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัย: นางสาว กัญญาพัชรณ์ เบญพาต

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ นาย/นาง/น.ส.....อายุ.....ปี
 เพศ..... ที่อยู่.....
 อาชีพ.....หน่วยงาน.....การศึกษา.....
 ตำแหน่ง.....เวลาสัมภาษณ์.....วันที่สัมภาษณ์.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

1. คุณภาพของการบริการที่จับต้องได้ (Tangibles)

โรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีคุณภาพของการบริการที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมของการให้บริการในรูปแบบใดบ้าง

1.1 บริเวณรอบ ๆ โรงแรมและในห้องพัก มีการจัดอุปกรณ์ให้ตรงตามมาตรฐานของผู้ให้บริการที่พัก อย่างไร

1.2 ทางโรงแรมมีการจัดฝึกอบรมพนักงานบริการในด้านใดบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าโรงแรมขนาดเล็ก

1.3 วัตถุประสงค์สื่อความหมาย เช่น ป้ายสื่อความหมายหรือป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในโรงแรมสามารถมองเห็นได้ชัดเจนหรือไม่

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ (Reliability)

2.1 โรงแรมขนาดเล็ก มีการสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจในด้านการให้แก่ลูกค้าอย่างไร ในด้านการบริการ และพนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาแขกระดับใด ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

3. การตอบสนองของพนักงานต่อความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)

3.1 โรงแรมขนาดเล็ก มีการกำหนดมาตรฐานของการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ หรือไม่ อย่างไร (ระยะเวลาในการ Check in Check out หรือ การดูแลแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และด้านการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า)

4. ความไว้วางใจของลูกค้า (Assurance).

4.1 พนักงานของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีความรู้ความสามารถที่ให้บริการในด้านใดบ้าง บุคลิกภาพ ความปลอดภัย

5. การเอาใจใส่จากพนักงานที่มอบให้แก่ลูกค้า (Empathy)

พนักงานของโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีแนวทางในการเอาใจใส่ลูกค้าอย่างไร

5.1 ทางโรงแรมมีการจัดกลยุทธ์อย่างไรเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

5.2 พนักงานของโรงแรมมีแนวทางในการเอาใจใส่ลูกค้าในด้านใดบ้าง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

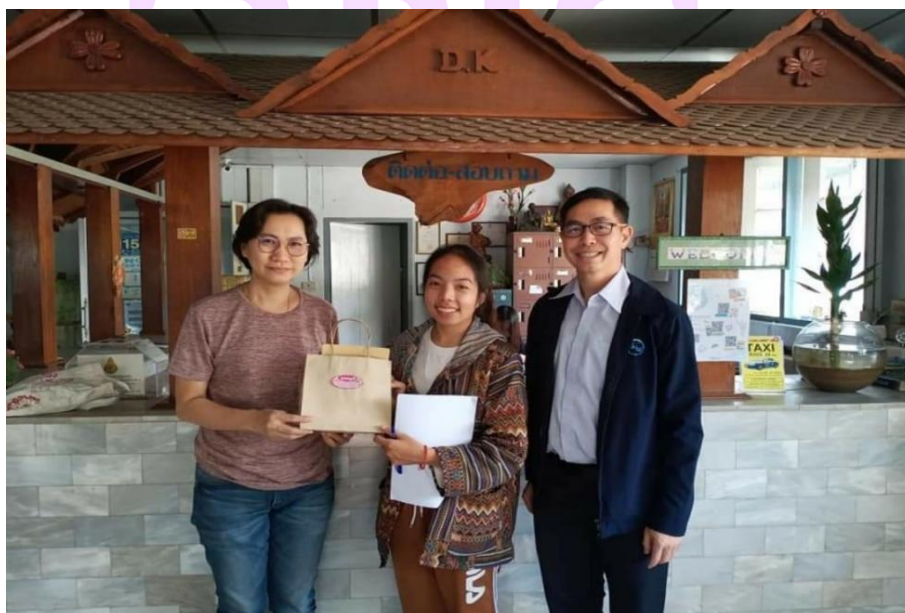
.....



ภาคผนวก ง ภาพประกอบ



การสัมภาษณ์และประเมินโรงแรมเก็บข้อมูล วันที่ 14 พฤษภาคม 2563



การสัมภาษณ์และประเมินโรงแรมเก็บข้อมูล



การสัมภาษณ์และประเมินโรงแรม
เก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยใช้โปรแกรม Zoom วันที่ 10 ตุลาคม 2565



การประชุมกลุ่มย่อย วันที่ 5 เมษายน 2564

สำหรับการจัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ
โรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีผู้เข้าร่วมการประชุมดังต่อไปนี้

- 1) ดร.เจนจิรา ฝั้นเต็ม อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
- 2) นายอดิศรา ชัดตา คณะกรรมการสมาคมการค้าธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดตาก
- 3) นางสาวพรพรรณ เพชรรัตน์ ตัวแทนผู้ประกอบการชมรมโรงแรมแม่สอด
- 4) นางธารินี เป็งผล (โรงแรมแห่งที่ 7)
- 5) นางรุจิ จันทารัง (โรงแรมแห่งที่ 2)
- 6) นายประพาน จงกิติพงษ์ (โรงแรมแห่งที่ 4)
- 7) นายชัยชนะ กิตติวินิชนันท์ (โรงแรมซีเคฮิล)
- 8) นายชูศักดิ์ รัตนอักษรศิลป์ (โรงแรมแห่งที่ 6)
- 9) นางจิรัชญา สูงมาก (โรงแรมแห่งที่ 8)
- 10) นางสาวพิชญภา เครือไย (โรงแรมแห่งที่ 3) และ
- 11) นายธนกร ทองศิลา (โรงแรมแห่งที่ 1)



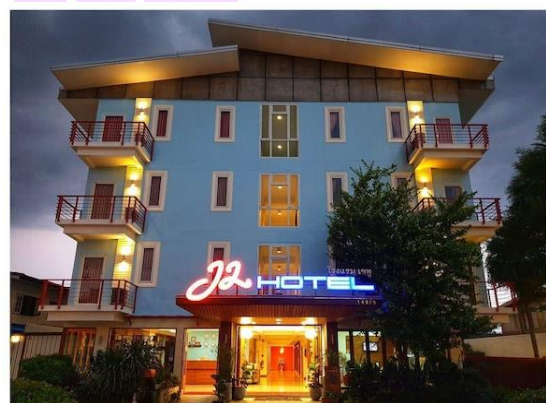
โรงแรมแห่งที่ 1



โรงแรมแห่งที่ 2



โรงแรมแห่งที่ 3



โรงแรมแห่งที่ 4



โรงแรมแห่งที่ 5



โรงแรมแห่งที่ 6



โรงแรมแห่งที่ 7



โรงแรมแห่งที่ 8



บรรณานุกรม

- Fitzsimmons J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2006). Service management: Operations, strategy and information technology 3rd ed. (พิมพ์ครั้งที่ 3). New York: McGraw-Hill.
- Gronroos C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organization Behavior Interface Journal of Business Research, 20(1), 3-17.
- Hong Jiang. (2013). The Tourist Satisfaction Research of Service Quality of Cruise Ports : A Case of Wusongkou Cruise Port in Shanghai. China, Business and Management Research, 2(4) 12-18.
- Parasuraman A. Zeithaml V. A. and Berry L. L. (1994). Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research. Journal of Marketing, 58(1), 111-124.
- Parasuraman A. Zeithaml V. and Berry L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-51.
- Parasuraman A. Zeithaml V. and Berry L.L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations (พิมพ์ครั้งที่ 1). New York: The free press.
- Phongphanarat K. (2015). Overview of situations and trends of global tourism development in ASEAN and Thailand. College of Innovation Thammasat University. [in Thai].
- Swarbrooke J. & Horner S. (1999). Customer behavior in tourism. Oxford: Butterworth-Heinemann Tourism. 7, 159-174.
- Taro Yamane. (1973). Statistics: an introductory analysis (พิมพ์ครั้งที่ 1). New York: New York: Harper & Row.
- Vroom V. H. (1982). Work and Motivation (พิมพ์ครั้งที่ 1). New York : John Wiley.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สถิตินักท่องเที่ยวท่องเที่ยวท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2565, จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. ท่องเที่ยวเมืองรอง เน้นตลาดคุณภาพ สร้างมาตรฐาน. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2562, จาก <https://www.mots.go.th/content.php?nid=11277&filename=index>
- กฤษมาพร พิงโพธิ์. (2554). การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for windows. กรุงเทพมหานคร :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา ทิวิวัฒน์ และ แววมยุรา คำสุข. (2558). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย. ธุรกิจปริทัศน์, 23(1) หน้าที่ 151-167.

การจัดองค์การของโรงแรม. การจัดองค์การของโรงแรม สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2562, จาก

https://old.elearning.yru.ac.th/pluginfile.php/77297/mod_resource/content/1/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1.pdf

กิริยา ขว้ทองเขียว. (2558). การศึกษาโมเดล ACSI และ H-CSI ความพึงพอใจของผู้บริโภค ธุรกิจ Budget Hotels ในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร.

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล็อก และ ลอเรน ไรท์. (2546). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

จันทิมา รักมันเจริญ. (2558). การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร.

จิรวัดณ์ ประสมสุข ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ และ เอกฤทธิ์ แก้วประพันธ์. ประพันธ์. (2563).

การให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการของรีสอร์ต ระดับ 3 ดาว ในอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สำหรับนักท่องเที่ยว GENERATION Z. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2565,

จาก <https://incbaa.kku.ac.th/img/files/articles/34647-16.d2.pdf>

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชุตินา เจริญปรีดี. (2551). คุณภาพของการใช้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ฐิติกาญจน์ ชัยนันทนาพร. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา : ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปราจีนบุรี.

สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2565, จาก http://www.advanced-mba.ru.ac.th/advanced-mba-2559/homeweb/7096-IS/Publish/2_2562/prachinburi1/no-6124100210-PCB1.pdf

นงคัฐ ศรีธนาอนันต์. (2544). การโรงแรมเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

นงคัฐ ศรีธนาอนันต์. (2548). การโรงแรมเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- นวลฉวี วรรณโสภณ. (2558). การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นครศรีธรรมราช.
- นวลใย พิศชาติ เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และ วารี วณิชปัญจพล. (2564). ความไว้วางใจกับการบริการพยาบาล. การพยาบาลและการดูแลสุขภาพ, 3(3), 1-12.
- นิตยา พริ้วงาม. (2558). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน: กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- บุษบา ชูอรุณ. (2564). กลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า ของธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วารสาร วิทยาการการจัดการปริทัศน์, 23(1), 91-99.
- ปรวีร์ ศิริ. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ปรียาภรณ์ ทารบุษ. (2557). ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของโรงแรมที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพ.
- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรม ขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. มหาวิทยาลัยนเรศวร , พิษณุโลก.
- พรรณวดี พัฒนชัย. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- พระราชบัญญัติโรงแรม. พระราชบัญญัติโรงแรม สืบค้นเมื่อ วันที่ 3 เมษายน 2562,
จาก
<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER19/DRAWER019/GENERAL/DATA0000/0000039.PDF>
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงดาวจำกัด.
- รวีวรรณ ไพรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ จำกัด.
- วรสุภา ชมวงศ์. (2552). คุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงแรมบูติกและโรงแรมธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร.

- ศศิพิมล แสงจันทร์. (2560). การจัดการเพื่อการเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กใน เขตภาคตะวันออกเฉียงของ ประเทศไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงศ์. (2543). สังคมวิทยาและมานุษยวิทยาเบื้องต้น: Introduction to Sociology and Anthropology (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: กิ่งจันทร์การพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: พัฒนาการศึกษา.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา : โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , กรุงเทพมหานคร.
- ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรี. ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรี สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2565, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry>
- สำนักงานจังหวัดตากกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. ธุรกิจโรงแรม. สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2561, จาก https://www.gsb.or.th/getattachment/8b641705-e232-481b-ad78-9a02f12b5255/IN_hotel_9_60_detail.aspx.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น. มหาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อรรธิกา พังงา. (2553). การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า (พิมพ์ครั้งที่). กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.
- อัจฉรา สมบัตินันทนา. (2555). พฤติกรรมการท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	กัญญาพัชรณ์ เบญพาด
วัน เดือน ปี เกิด	6 ธันวาคม 2535
สถานที่เกิด	เชียงใหม่
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2557 บธ.บ (การท่องเที่ยว), มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	1/9 ถนนราษฎร์บูรณะ ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
ผลงานตีพิมพ์	กัญญาพัชรณ์ เบญพาด.(2565).การประเมินคุณภาพการบริการ โรงแรมขนาดเล็กในเขตแม่สอด ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จัง หวัดตาก เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ,วารสารการบริหารนิติ บุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น,ปีที่ 8 ฉบับที่ 11 พฤศจิกายน 2565.หน้าที่ 323 - 324.

