

สมรรถนะของพนักงานและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
โรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต
The Influence of Employee Competency and Service Quality on
Tourists' Decision-Making in Selecting 3-Star Hotels in Karon
Subdistrict, Phuket Province

ชนกฤต เลียบทอง¹ และ ศิริวิทย์ ศิริรักษ์²
Tanakit Leabthong¹ and Sirawit Sirirak²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

^{1,2}Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University

E-mail: S6680191103@pkru.ac.th¹, topsirawit@hotmail.com²

Received: 2025-1-29; Revised: 2025-10-20; Accepted: 2025-10-29

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลระหว่างสมรรถนะของพนักงานที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต และ 2) อิทธิพลระหว่างคุณภาพบริการที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการโรงแรม 3 ดาวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติบรรยายและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยสมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ด้านภาษาและการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป และด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัจจัยคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม 3 ดาวในตำบลกะรนและพื้นที่ใกล้เคียงตลอดจนหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานและปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงแรมเพื่อเพิ่มระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดภูเก็ตได้

คำสำคัญ: สมรรถนะของพนักงาน, คุณภาพบริการ, การตัดสินใจซื้อ, โรงแรม 3 ดาว, ภูเก็ต

Abstract

This Article aimed to study (1) the influence of employee competency on tourists' decision-making in selecting 3-star hotels in Karon Subdistrict, Phuket, and 2) the influence of service quality on tourists' decision-making in selecting 3-star hotels in Karon Subdistrict,

Phuket. The research employs a quantitative approach, with a sample of 400 tourists who used the services of 3-star hotels in the area. The sample was selected using a purposive sampling method, and data were collected through questionnaires. Data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The research results were found as follows;

1. Employee competency factors have a statistically significant positive relationship with tourists' decision-making in selecting 3-star hotels in Karon Subdistrict, Phuket. When considering individual components, language and communication skills, personality, general knowledge and abilities, and ethics and morality were all found to have a statistically significant positive relationship with decision-making.

2. Service quality factors have a statistically significant positive relationship with tourists' decision-making in selecting 3-star hotels in Karon Subdistrict, Phuket. Among the components, tangibility was found to have a statistically significant positive relationship with decision-making.

The findings of this study provide valuable insights for 3-star hotel operators in Karon Subdistrict and nearby areas, as well as government agencies, to improve employee competency and enhance service quality. These improvements could further increase tourists' decision-making in choosing hotel services in Phuket.

Keywords: Employee Competence, Service Quality, Purchasing Decision, 3-star Hotels, Phuket

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจมุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่พนักงานในองค์กรเพื่อต่อ ยอดความสามารถหรือดึงความสามารถจากตัวบุคคลออกมาให้ได้มากที่สุด และใช้สมรรถนะศักยภาพเหล่านั้นของพนักงานช่วยนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างสำเร็จลุล่วง สมรรถนะของพนักงานนั้นมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ ในหลายด้าน ผู้บริหารองค์กรในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าสำหรับองค์กรธุรกิจในระยะยาว (อรพิน ตันติวิรุฬห์, 2566) ธุรกิจให้บริการที่พักหรือโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ งานในธุรกิจโรงแรม เป็นงานบริการที่ต้องใช้แรงงานคนเป็นหลัก ดังนั้น พนักงานของโรงแรมจำเป็นต้องมีคุณสมบัติอันพึงประสงค์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรและช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ โดยมาตรฐานที่มักนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม คือ มาตรฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย (ฉัฐชธรรม กายจนศิลานนท์, 2553) ซึ่งได้ระบุถึง มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) มาตรฐานด้านความรู้ความสามารถทั่วไป และ 4) มาตรฐานด้านภาษาและการสื่อสาร (กฤษฎิญา มูลศรี สุนทรีย์ รอดดิษฐ์ และวิไลพร วงษ์อินทร์, 2561) สมรรถนะของพนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ใช้บริการมองเห็นและสัมผัสได้ด้วยตนเอง หากมีพนักงานที่มีสมรรถนะที่ดีจะสามารถจัดการกับทุกสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมและยังช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการโรงแรม ส่วนในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ หากโรงแรมมีที่ดีคุณภาพการบริการจะช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพจะทำให้เกิดความมั่นใจเชื่อมั่นต่อโรงแรมและพร้อมที่จะสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว การพัฒนาคุณภาพการบริการภายในองค์กรเกิดเป็นแรงผลักดันให้พนักงานพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง



อย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพิ่มโอกาสในการเติบโตของธุรกิจโรงแรมและนำไปสู่การเพิ่มโอกาสในการขยายตลาด รวมไปถึงการสร้างรายได้และผลกำไรที่ยั่งยืนในระยะยาว

จังหวัดภูเก็ตของประเทศไทยที่เป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากเดินทางมาท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย รวมทั้งมีสถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์การค้า และโรงแรมที่มีชื่อเสียงเป็นจำนวนมาก ในจังหวัดภูเก็ตมีจำนวนโรงแรมทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็กเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากที่สุดในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย ด้วยจำนวนห้องพักมากกว่า 112,000 และสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศไทยได้เป็นอันดับหนึ่ง ที่ระดับ 7.75 หมื่นล้านบาท (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2566) ตำบลกะรนถือเป็นหนึ่งในจุดหมายที่นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกต้องการเลือกมาใช้บริการโรงแรม ระหว่างเข้ามาเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากพื้นที่ตำบลกะรนมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น จุดชมวิวเทศบาลตำบลกะรน หาดกะตะ หาดกะตะน้อย หาดกะรน เป็นต้น อีกทั้งยังตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวระดับโลกอย่าง แหลมพรหมเทพ ในปี พ.ศ. 2567 ปัจจุบันมีธุรกิจโรงแรมในตำบลกะรนที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 205 แห่ง และในจำนวนนี้มี โรงแรม 3 ดาว จำนวน 15 แห่ง และมีจำนวนห้องพัก 1,110 ห้อง (Nordic Leisure Travel, 2566) โดยในปัจจุบัน โรงแรม 3 ดาวในพื้นที่ตำบลกะรนจะมีนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศรัสเซียหรือกลุ่มอดีตสหภาพโซเวียตและกลุ่มประเทศยุโรปเหนือ ประกอบไปด้วย 4 ประเทศด้วยกัน ได้แก่ ประเทศสวีเดน ประเทศนอร์เวย์ ประเทศเดนมาร์กและประเทศฟินแลนด์ เป็นต้น เข้ามาใช้บริการห้องพักเป็นประจำทุกปี ดังนั้นด้วยเหตุนี้เองการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อที่จะได้ทราบถึงอิทธิพลที่แท้จริงต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยว รวมถึงการนำไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่องเพื่อรองรับการแข่งขันที่สูงขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพในธุรกิจต่อโรงแรมระดับ 3 ดาว ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างสมรรถนะของพนักงานที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างคุณภาพบริการที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทบทวนวรรณกรรม

สมรรถนะ (competency) เป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพราะสมรรถนะเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ช่วยให้การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กรในภาพรวม ดังนั้นกลุ่มธุรกิจจึงพยายามนำสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารในด้านต่างๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนางานบริการ เป็นต้น

มาตรฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย (HRA, 2548 อ้างถึงใน ฉัฐชสรณ์ กาญจน ศิลาพันธ์, 2553) ได้ระบุถึง มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิจกรรมายทสุภาพเรียบร้อย การพูดจาสุภาพ ถูกต้องชัดเจน การแต่งกายสะอาด ถูกต้องตามกาลเทศะ สุขภาพแข็งแรง สามารถทำงานหนักได้และมีสุขอนามัยส่วนตัว มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน มีการวางตนอย่างเหมาะสม

2.มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ มีความรับผิดชอบสูง มีระเบียบวินัย มีความ อดทนอดกลั้น ความเคารพผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริต มีเหตุผล มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความละเอียด รอบคอบและต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ยึดคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรม

3.มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการพัฒนาระบบแลหรือวิธีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการ ดูแลรักษาเครื่องมือในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการประเมินตนเองในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการ ปฏิบัติงานได้มาตรฐานตามเวลาที่กำหนด มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสถานประกอบการที่พักแรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค

4.มาตรฐานด้านความสามารถทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ มีความสามารถในการ ใช้ภาษาไทยได้อย่างดี ทั้งทางด้านกรอ่าน การพูด การเขียน มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี มีความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง (Body Language) ได้ดี มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้อย่างน้อย 1 ภาษา

คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลให้สามารถดำเนินธุรกิจได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในภาคบริการด้วยการส่งมอบ โดยคุณภาพจัดเป็น องค์ประกอบที่สำคัญสามารถทำให้แผนงานของธุรกิจบริการประสบความสำเร็จเป็นทั้งผลกำไรและความพึงพอใจของลูกค้า อันสืบเนื่องจากการบริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ จึงมีความจำเป็นต้องมีการวางกรอบการทำงานไว้อย่างชัดเจนสำหรับการวัดผลคุณภาพบริการและคุณภาพของการบริการนั้นจะถูกประเมินผ่านรับรู้ของลูกค้า (Ramya, Kowsalya & Dharanipriya, 2019) อีกทั้งคุณภาพการบริการจะต้องมีมากกว่าหรือเทียบเท่ากับความต้องการลูกค้าที่ต้องการเข้ารับการบริการที่ได้รับจริงต้องมากกว่าหรือเท่ากับที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Kotler, 2003)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังมี องค์ประกอบ 5 ด้าน (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1998) ได้แก่

1.ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้าอย่าง สม่าเสมอการให้บริการตามข้อตกลงและเชื่อถือได้

2.การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการการตอบสนองลูกค้าด้วยความเต็มอกเต็มใจการให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจและการยินดีช่วยเหลือลูกค้า

3.ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้าจากการที่ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถทักษะสมรรถนะของพนักงานบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ

4.การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับความเอาใจใส่จากพนักงานผู้ ให้บริการและการรับฟังความต้องการของลูกค้า



5. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการตลอดจนพนักงานที่ให้บริการ

กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคนั้น ดำเนินการโดยใช้แนวคิด 5 ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อ แต่ทั้งนี้ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องทำตามกระบวนการทั้ง 5 ตามลำดับ หรือในบางครั้งอาจข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไปได้ โดย 5 กระบวนการดังกล่าว (Kotler, 2003) ประกอบไปด้วย

1. การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา (Problem or Need Recognition) หมายถึง ผู้บริโภคได้รับสิ่งกระตุ้นจากภายในและภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นความต้องการของทางร่างกาย (Physiological Needs) หรือความต้องการด้านความปรารถนา (Acquired Needs) ทำให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา

2. การแสวงหาข้อมูล (Information Search) หมายถึง ผู้บริโภคได้ตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการในสินค้าหรือบริการแล้ว ผู้บริโภคจะทำการแสวงหาข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจ

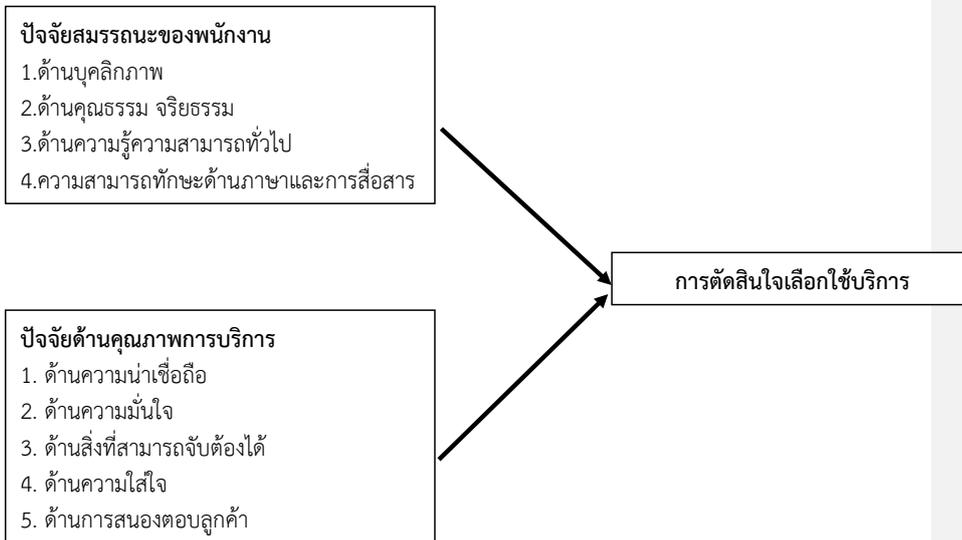
3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) หมายถึง เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลแล้ว ผู้บริโภคจะทำการประเมินทางเลือกโดยกำหนดเกณฑ์หรือคุณสมบัติที่จะใช้ในการประเมินพร้อมกับพิจารณาความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับก่อนการตัดสินใจเลือกซื้อเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุดโดยเกณฑ์หรือคุณสมบัติที่จะใช้ในการประเมินทางเลือก เช่น ยี่ห้อ ราคา รูปแบบบริการหลังการขาย เป็นต้น

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) หมายถึง ภายหลังจากที่ผู้บริโภคได้ทำการประเมินทางเลือกแล้ว ผู้บริโภคจะเข้าสู่ขั้นของการตัดสินใจซื้อโดยมีปัจจัยที่เกิดขึ้นระหว่างความตั้งใจซื้อนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) หมายถึง หลังจากที่ผู้บริโภคได้ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการไปแล้ว จะต้องมีการทำการตรวจสอบความพึงพอใจภายหลังการซื้อ โดยนักการตลาดซึ่งความพึงพอใจของผู้บริโภคนั้นจะทำการเปรียบเทียบกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คาดหวังซึ่งถ้าคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ได้รับจริงตรงกับที่คาดหวังหรือมากกว่าที่ได้คาดหวังเอาไว้ ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจโดยถ้าผู้บริโภคมีความพึงพอใจจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมซื้อซ้ำหรือการบอกต่อ แต่หากคุณค่าที่ได้รับจริงต่ำกว่าที่ได้คาดหวังเอาไว้ ผู้บริโภคจะเกิดความไม่พึงพอใจ ส่งผลให้ผู้บริโภคอาจเปลี่ยนไปใช้ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง และอาจมีการบอกต่อไปยังผู้บริโภคคนอื่นด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการสรุปผลการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมด ผู้เขียนได้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยขึ้นดังแสดงข้างล่าง ในภาพที่ 1 งานวิจัยนี้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แบบภาคตัดขวาง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เข้าพักโรงแรม 3 ดาวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจำนวนมากแต่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างการวิจัย เนื่องจากไม่อาจทราบถึงจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรคำนวณของ W.G. Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 จากการคำนวณ จะได้ n เท่ากับ 384.16 หมายความว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คืออย่างน้อย 385 ตัวอย่างดังนั้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในครั้งนี้ให้มีจำนวนเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่ เจริญไช้กำหนด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยมีวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อมูลในการสร้างเครื่องมือ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามา ประมวล เพื่อกำหนดเป็นโครงสร้างของเครื่องมือและ ขอบเขตของเนื้อหา

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถามตามขอบเขต ของเนื้อหา คลอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตามรายละเอียดของนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร โดยแบบสอบถามมี เนื้อหาทั้งสิ้น 5 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินระดับสมรรถนะในการให้บริการของ



พนักงานโรงแรม 3 ดาว ส่วนที่ 3 เป็นการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการของพนักงานโรงแรม 3 ดาว ส่วนที่ 4 เป็นการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาว และ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) จากผลทดสอบ ค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence - IOC) ของทุกข้อคำถามในแบบสอบถาม มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.0 นั้นหมายความว่า ทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ได้ไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน จากผลการทดสอบ พบว่า ข้อความในแบบสอบถามทุกกลุ่มมี ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.713-0.911 ซึ่งมากกว่า 0.7 และค่า Corrected Item-Total Correlation ของแต่ละข้อคำถามมีค่ามากกว่า 0.3 นั้นหมายความว่า ทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มากที่สุดแล้วจึงนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากโรงแรม 3 ดาว ในพื้นที่ตำบลกะรน จำนวน 15 โรงแรม เพื่อวางแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ณ แผนกต้อนรับ โดยแบ่งโดยวางแบบสอบถามโรงแรมละ 20 ชุด เท่ากัน ในเดือน สิงหาคม 2567 และเข้าเก็บแบบสอบถามทุก 3 วัน พร้อมทั้งตรวจนับจำนวนแบบสอบถามคงเหลือเพื่อเติมแบบสอบถามฉบับใหม่ให้ครบ 20 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลครบทั้งสิ้น 400 ชุด ในเดือน กันยายน 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไป

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.5 มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือผู้มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีสัญชาติรัสเซียมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 40,000-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีระยะเวลาในการเข้าพักอยู่ที่ 4-7 วัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.5

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการให้บริการของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของสมรรถนะของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต

Model	Coefficients				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	1.768	.345			5.132	.000
ด้านบุคลิกภาพ	.310	.066	.263		4.668	.000*
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	.219	.053	.179		4.150	.000*
ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป	.236	.056	.235		4.205	.000*
ด้านภาษาและการสื่อสาร	.294	.028	.476		10.616	.000*
R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	Sig.	
.550	0.302	0.295	0.456	42.736	.000*	

*หมายถึงค่า P Value < 0.05

จากตารางที่ 1 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.= .000) โดยปัจจัยสมรรถนะของพนักงานสามารถอธิบายการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต ได้ร้อยละ 29.5 (Adjusted R² = 0.295) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านภาษาและการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป และด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.< .05) โดย ด้านภาษาและการสื่อสาร มีค่า Standardized Coefficients (Beta) ต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป และด้านคุณธรรม จริยธรรม ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต

Model	Coefficients				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	.149	.074			2.014	.045
ด้านความน่าเชื่อถือ	.018	.020	.018		.877	.381
ด้านความมั่นใจ	.028	.021	.030		1.339	.181
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	1.011	.013	.971		79.575	.000*
ด้านความใส่ใจ	.006	.011	.008		.499	.618

ให้ช้อยล์เห็น [A1]: เช่นกัน



Model	Coefficients				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ด้านการตอบสนองลูกค้า	.004	.010	.006	.381	.703
R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	Sig.
.976	.953	.952	.11844	1599.4	.000*

*หมายถึงค่า P Value < 0.05

จากตารางที่ 2 คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกระรอน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.= .000) โดยปัจจัยคุณภาพการบริการ สามารถอธิบายการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวในตำบลกระรอน จังหวัดภูเก็ต ได้ร้อยละ 95.2 (Adjusted R² = .952) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกระรอน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.< .05) โดย ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่า Standardized Coefficients (Beta) ต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวสูงที่สุด

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวในตำบลกระรอน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านภาษาและการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป และด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกระรอน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพเพื่อเลือกใช้บริการของโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ตำบลกระรอนที่มีนักท่องเที่ยวจากหลากหลายประเทศ ในการที่พนักงานของโรงแรมสามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว จะช่วยให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสะดวกสบายในการรับบริการ รวมถึงเข้าใจข้อมูลที่สำคัญ เช่น การเช็คอิน การใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม หรือการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ส่งผลให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมนั้นง่ายขึ้น ในส่วนบุคลิกภาพของพนักงานโรงแรม เช่น ความเป็นมิตร การให้บริการด้วยรอยยิ้มและความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า ส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกที่ดีของนักท่องเที่ยว การต้อนรับที่ดีและการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนช่วยให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอบอุ่นและพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมดังกล่าว อีกด้านความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลที่โปร่งใสเป็นประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การเดินทางหรือบริการต่างๆ ของทางโรงแรม มีความสำคัญอย่างมากในการสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการของทางโรงแรม และท้ายสุดสมรรถนะด้านคุณธรรมและจริยธรรม การที่พนักงานให้บริการที่ซื่อสัตย์ จริงใจและยุติธรรม ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกมั่นใจว่าทางโรงแรมมีการให้บริการที่ไม่เอาเปรียบและดูแลลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เป็นผลทำให้เกิดความไว้วางใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการกับทางโรงแรมทั้งนี้อาจเป็นเพราะสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ ฉัฐชูสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2553) ได้ศึกษา เรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรม 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งได้ระบุถึง สมรรถนะของพนักงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร นั้นมีปัจจัยสมรรถนะโดย

มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักรวม 4 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และมาตรฐานด้านความสามารถ ทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ให้ดียิ่งขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมองเห็นในด้านสิ่งที่จับต้องได้ เช่น การออกแบบและตกแต่งของโรงแรม ความสะอาดของห้องพักสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมโดยรวม มีผลต่อความประทับใจแรกของนักท่องเที่ยว การมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและทันสมัย เช่น เครื่องใช้ในห้องพัก น้ำ สระว่ายน้ำ จะช่วยให้นักท่องเที่ยวที่เข้าพักรู้สึกว่าจะได้รับความคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย ทำให้มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการกับทางโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณภรณ์ หลวงวังโพธิ์ และ สิทธิศักดิ์ เตียงงา (2565) ได้ศึกษา ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม จังหวัดร้อยเอ็ด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดร้อยเอ็ดตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวภาพ โดยมีคุณภาพลำดับแรกคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตริเนตร ต้นตระกูล (2563) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ตการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ตและเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัด ภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ โดยคุณภาพบริการของโรงแรมที่กล่าวมานั้นส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมสามดาว

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการวิจัย มีดังนี้

1. ปัจจัยสมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม 3 ดาวในตำบลกะรนและพื้นที่ใกล้เคียงต้องการที่จะเพิ่มระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวโดยการพัฒนาปัจจัยสมรรถนะของพนักงานก็ควรที่จะพิจารณาให้ความสำคัญกับด้านภาษาและการสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป และด้านคุณธรรม จริยธรรมตามลำดับ

2. ปัจจัยคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม 3 ดาวในตำบลกะรนและพื้นที่ใกล้เคียงต้องการที่จะเพิ่มระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวโดยการพัฒนาปัจจัยคุณภาพบริการก็ควรที่จะพิจารณาให้ความสำคัญกับด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้มากที่สุด

สรุป

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างสมรรถนะของพนักงานและคุณภาพบริการที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกระษณ จังหวัดภูเก็ต โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการโรงแรม 3 ดาวในตำบลกระษณ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวสถิติบรรยายและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกระษณ จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยองค์ประกอบด้านภาษาและการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป และด้านคุณธรรม จริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกระษณจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ปัจจัยคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกระษณ จังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยองค์ประกอบ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในตำบลกระษณ จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้ประกอบการโรงแรมในตำบลกระษณ จังหวัดภูเก็ต ควรมุ่งเน้น การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานด้านภาษาและการสื่อสารเป็นสำคัญ เช่น การพัฒนาการพูดออกเสียงอักขระภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องชัดเจน การสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย ไม่สับสนและการใช้ภาษากายประกอบในการอธิบาย เป็นต้น เพื่อเพิ่มระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว

1.2 ผู้ประกอบการโรงแรมในตำบลกระษณ จังหวัดภูเก็ต ควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้เป็นสำคัญ เช่น การพัฒนาพนักงานแผนกต้อนรับให้ความช่วยเหลือลูกค้าทุกคนด้วยความเต็มใจ การให้พนักงานแต่งกายเรียบร้อย บ่งบอกถึงสไตล์ของโรงแรม การให้พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีสัมมาคารวะ เป็นต้น เพื่อเพิ่มระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นๆ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน เช่น จังหวัดพังงา จังหวัดกระบี่ จังหวัดระนอง จังหวัดตรัง และจังหวัดสตูล หรือพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอ่าวไทยเพื่อเปรียบเทียบผลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรเพิ่มหรือใช้ตัวแปรสังเกตได้อื่น ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม 3 ดาวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณกรรณ์ หลวงวังโพธิ์ และ สิทธิศักดิ์ เตียงงา. (2022). การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 11(1), 24–38.
- กฤษติญา มูลศรี, สุนทรีย์ รอดดิษฐ์, และ วิไลพร วงษ์อินทร์. (2018). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท. *วารสารสหวิทยาการวิจัยฉบับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 7(1), 14–24.

- ณัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2010). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรม 3 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร (*รายงานการวิจัย, ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม*).
- ตรีเนตร ตันตระกูล. (2020). คุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 6*(3), 49–59.
- ศูนย์วิจัยกรุงศรี. (2566). *แนวโน้มธุรกิจโรงแรมปี 2566*. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).
- อรพิน ตันติวิรุฬห์. (2566). *องค์กรยุคใหม่ในบริบท AI: บูรณาการหลักจริยธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร [New age organizations in AI context: Integrate ethical principles to increase personnel efficiency]*. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์ (Journal of Interdisciplinary Innovation Review), 6*(2), มีนาคม-เมษายน, 2566. <https://so04.tcithaijo.org/index.php/jidir/article/view/260404>
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- HRA. (2005). *Human resource development in the service industry*. Bangkok: Human Resource Association of Thailand.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control* (9th ed.). Prentice-Hall.
- Nordic Leisure Travel Group. (2024). *Careers*. <https://career.nordicleisuretravelgroup.com/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41–50.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, R. (2019). *Service quality and its impact on customer satisfaction in hotel industry*. *International Journal of Business and Management Invention, 8*(5), 61–65.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). McGraw-Hill Irwin.