

คุณภาพการบริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต

Service quality of wellness hotel in Phuket province

ปิยะภาคย์ ภูมิภมร, วัชรารณณ์ ละนิล, ปรางฉาย ปรัตคจริยา

สุวิมล อินบริสุทธิ์, ศุภรดา สนามทอง และอรรวรา ยิ่งสมบัติ

Piyapak Bhumibhamorn, Wassaraporn Lanil, Prangchay Paratkajariya

Suwimol Inborisut, Supharada Sanamthong, and Onvara Yingsombat

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Kasetsart University

ประวัติย่อ

1. อาจารย์ปิยะภาคย์ ภูมิภมร (Corresponding author) คณะสหวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail. piyapak54@hotmail.com

2. อาจารย์วัชรารณณ์ ละนิล อาจารย์ คณะสหวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. นางสาวปรางฉาย ปรัตคจริยา นิสิตนักศึกษาคณะสหวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. นางสาวสุวิมล อินบริสุทธิ์ นิสิตนักศึกษาคณะสหวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

5. นางสาวศุภรดา สนามทอง นิสิตนักศึกษาคณะสหวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

6. นางสาวอรรวรา ยิ่งสมบัติ นิสิตนักศึกษาคณะสหวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Revised: June 16, 2024; Revised: June 24, 2024; Accepted: June 28, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการบริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพ (Wellness Hotel) ในจังหวัดภูเก็ต 2) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคุณภาพบริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพ (Wellness Hotel) ในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากนั้นทำการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51) มีสัญชาติไทย (ร้อยละ 78.3) มีอายุช่วงอายุ 39 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 30.5) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี / ปวส.มากที่สุด (ร้อยละ 55.3) ส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 39.8) มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท (ร้อยละ 30.3) ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพบริการโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยให้ความสำคัญเรื่องสถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกต่อการเดินทาง ($\bar{x}=4.44$, $SD.= 0.64$), ความสะดวกในการจองห้องพัก ระบบการจองห้องพัก ($\bar{x}=4.38$, $SD.= 0.64$) , พนักงานมีอัธยาศัยดีและยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา ($\bar{x}=4.40$, $SD.= 0.60$) , พนักงานติดต่อประสานงานกลับรวดเร็ว เมื่อได้รับการติดต่อจากลูกค้า ($\bar{x}=4.35$, $SD.= 0.61$) และโรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง ($\bar{x}=4.48$, $SD.= 0.56$)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, โรงแรมเพื่อสุขภาพ

Abstract

The purposes of this research were to study demographic of tourists who stayed in wellness hotels in Phuket and to examine the tourists' opinion on service quality of wellness hotels in Phuket. This research was a quantitative research and data was collected from 400 tourists through purposive sampling by using questionnaires. Data also analyzed through SPSS. Statistics used included frequency, percentage, mean and standard deviation. The research results found that The majority of the sample who responded to the questionnaire were female (51 percent). Thai nationality (78.3 percent), Age 39 years and over (30.5 percent), The highest level of education is bachelor's degree / vocational certificate (55.3 percent). Most have business occupations. Private (39.8 percent) have a monthly income of more than 40,001 baht.(30.3 percent) The results revealed that tourists' opinion on service quality of wellness hotels in Phuket was at a high level in 5 areas as follows, accessible hotel location($\bar{x}= 4.44$, $SD.= 0.64$), friendly and smiley face staff ($\bar{x}= 4.40$, $SD.= 0.60$), promptly coordination and responsiveness ($\bar{x}= 4.35$, $SD.= 0.61$) and 24 hour security system ($\bar{x}= 4.48$, $SD.= 0.56$) .

Keywords: Service Quality, Wellness Hotel .

บทนำ

การท่องเที่ยวของประเทศไทยในช่วงปัจจุบันหลังจากสถานการณ์โควิด 19 ได้คลี่คลาย ทำให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการฟื้นตัวขึ้น นักท่องเที่ยวเริ่มเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศแต่พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างไปจากเดิมซึ่งมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับวิถีชีวิต New Normal นักท่องเที่ยวให้ความสนใจในเรื่องของการดูแลสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจมากขึ้น มีความระมัดระวังในการใช้ชีวิต นักท่องเที่ยวสนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากกว่าการท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ เพราะกังวลเกี่ยวกับปัญหาด้านสุขภาพที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 ดังนั้นนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวและการเลือกเข้าพักในโรงแรมที่มีการบริการในด้านการส่งเสริมสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจโดยนักท่องเที่ยวชาวไทย 77% สนใจการพักผ่อนเพื่อดูแลจิตใจ สถานที่ผ่อนคลายเป็นการฝึกทำสมาธิและสถาบันด้านสุขภาพ 68% มีความสนใจเกี่ยวกับความสบายใจในสถานที่พักผ่อนอันเงียบสงบ 65% อยากหยุดพักผ่อนเพื่อฟื้นฟูสุขภาพโดยเฉพาะสุขภาพจิต และเพื่อมองหาการดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจในรูปแบบใหม่ (MarketeerTeam, 2565)

โรงแรมเพื่อสุขภาพ (Wellness Hotel) จึงเป็นอีกหนึ่งโอกาสของธุรกิจโรงแรมที่อาจเติบโตเพิ่มขึ้นเมื่อมีการพัฒนาศักยภาพให้ควบคู่กับความต้องการของลูกค้า โรงแรมเพื่อสุขภาพ(Wellness Hotel)ยังมีจำนวนน้อยหรือจะเรียกว่าเป็นการหลีกหนีการแข่งขันที่รุนแรงในตลาดโรงแรมปกติ ไม่ได้เน้นการดูแลสุขภาพในด้านใดด้านหนึ่งแต่เป็นการดูแลสุขภาพโดยรวม มีกิจกรรมที่ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพในหลายๆด้านรวมถึงการดูแลในด้านโภชนาการอาหาร ซึ่งจะเห็นได้ว่าโรงแรมจะมุ่งเน้นให้บริการด้านสปา มากกว่าการบริการด้านอื่น ๆ เพราะสปาไทยมีการนวดที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง มีราคาที่สูงด้านการต้อนรับและการบริการ ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่ต้อนรับลูกค้าดีที่สุดประเทศหนึ่ง ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีน้ำใจ การยิ้มแย้มเป็นกันเองกับลูกค้า มีกิจกรรมยามที่หาไม่ได้ง่ายนักในประเทศอื่น ทั่วโลก เป็นเสน่ห์อันดับต้น ๆ สำหรับการดึงดูดลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การผสมผสานระหว่างการแพทย์แผนปัจจุบันกับการแพทย์สมัยโบราณ การเลือกใช้วิธีการบำบัดตามธรรมชาติ การใช้สมุนไพรพื้นบ้าน การนวด การกดจุด การนวดคลายเส้น ทำให้ช่วยรักษา ช่วยทุเลาอาการของโรคต่างๆได้

จังหวัดภูเก็ต ถือเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จากสถิติปี พ.ศ.2565 พบว่า มีจำนวนผู้เข้าพัก 4,139,755 คน ร้อยละ 44.66 นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 2,021,697 คน นักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 2,808,974 คน มีรายได้รวม 166,771 ล้านบาท (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) เนื่องด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติ สภาพแวดล้อมของจังหวัดที่อุดมสมบูรณ์ มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักไปทั่วโลก หลังจากวิกฤตโควิด 19 ต้องการพัฒนารูปแบบการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสู่เมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผลักดันผู้ประกอบการที่อยู่ในสถานประกอบการโรงแรมศูนย์ Wellness ต่าง ๆ ในโซนอันดามัน มีการขับเคลื่อนในเรื่องของ Andaman Wellness Corridor หรือ AWC ให้เป็นศูนย์ดูแลด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในโซนอันดามัน พัฒนาเศรษฐกิจทางด้านนี้ให้เติบโตเทียบเท่ากับเขตพัฒนาเศรษฐกิจตะวันออก หรือ EEC ทำให้ความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ในการกระตุ้นเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพของธุรกิจการท่องเที่ยวให้มีมูลค่าสูงขึ้น (โฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี, 2566) คณะรัฐมนตรีอนุมัติหลักการดำเนินโครงการยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จังหวัดภูเก็ต สู่เมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับโลก เพื่อพัฒนาเมืองภูเก็ตให้เป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์มูลค่าสูงเชื่อมโยงการท่องเที่ยวนานาชาติ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เริ่มหันมานิยมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมาก

ขึ้นและยังสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงสัดส่วนประชากรของโลกที่มีกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น (สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดมุกดาหาร, 2565)

งานวิจัยนี้จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษา “คุณภาพการบริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต” จากทิศทางเชิงยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวหลังวิกฤตโควิด19 หน่วยงานภาครัฐ และสมาคมด้านการท่องเที่ยวจากภาคเอกชน ซึ่งเริ่มมองเห็นปัญหาและกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวใหม่ที่เน้นนักท่องเที่ยวที่มีมูลค่าสูงมากกว่าเน้นปริมาณนักท่องเที่ยว คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ดังนั้นโรงแรมเพื่อสุขภาพ (Wellness Hotel) จึงต้องพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อเป็นศูนย์ดูแลด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในโซนอันดามัน และพัฒนาเศรษฐกิจทางด้านนี้ให้เติบโตเทียบเท่ากับเขตพัฒนาเศรษฐกิจตะวันออกหรือ EEC ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพ (Wellness Hotel) ในจังหวัดภูเก็ต
2. ศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพ (Wellness Hotel) ในจังหวัดภูเก็ต

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) กล่าวว่า การบริการคือ การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ความหมายของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้แตกต่างกันตามทรรศนะของตน ดังนี้ Crosby (2531) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง แนวคิดที่ถือในหลักของการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง ตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ สามารถทราบความต้องการของผู้รับบริการได้

พลฤทธิ์ จิระเสวี (2550) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพการบริการ เป็นการส่งมอบการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการ ที่มีความเหมาะสมทั้งด้านเวลา ด้านสถานที่ จนเกิดเป็นความประทับใจในบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่เหมาะสมทั้งด้านเวลาและสถานที่ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดี

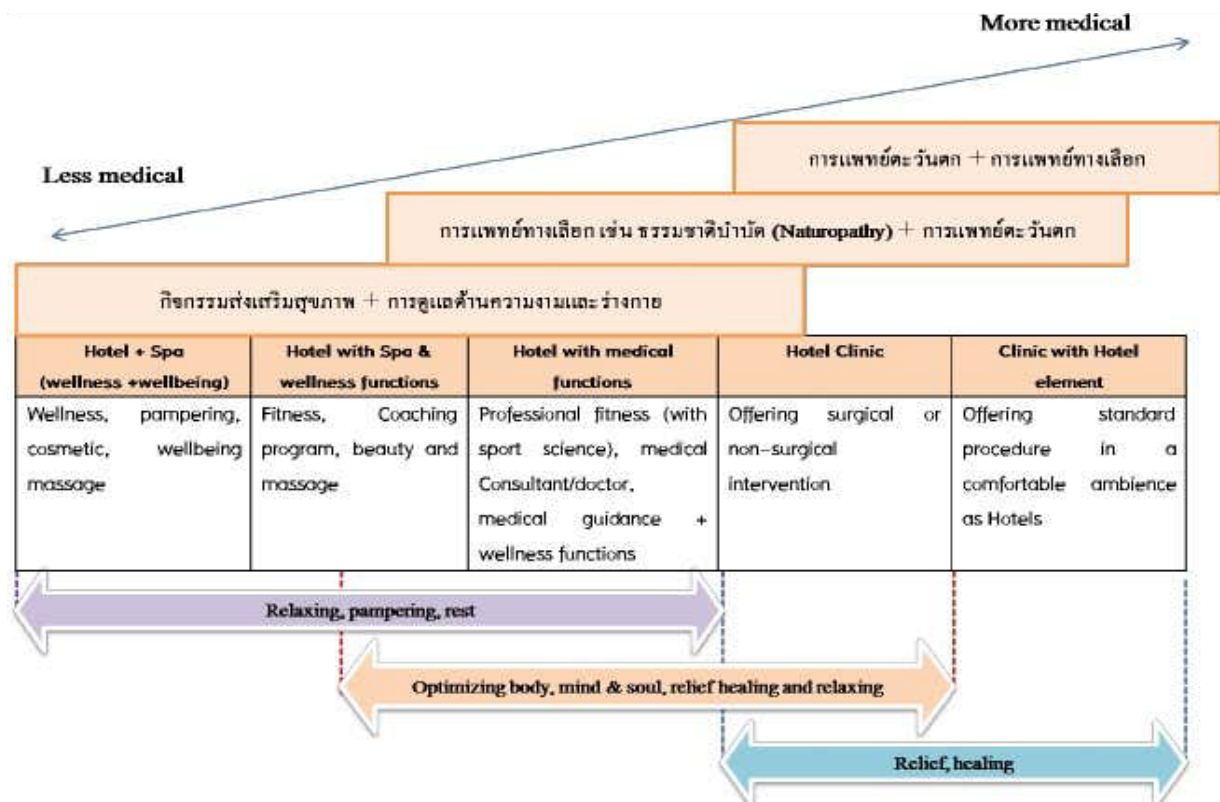
กนกวรรณ นาสมปอง (2555) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างกันของธุรกิจอื่น ๆ ให้เหนือกว่าได้

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมเพื่อสุขภาพ

Wellness Hotel เกิดขึ้นเมื่อทุกฝ่ายมองว่าในช่วงโควิด-19 ที่ผ่านมานักท่องเที่ยวต่างขาดหายไป โรงแรมรีสอร์ทส่วนใหญ่ 100% ไร้งานนักท่องเที่ยวหรือมีก็เบาบางมาก โรงแรมบางแห่งทนแบกภาระต้นทุน

ไม่ไหวต้องปิดกิจการ บางแห่งปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไป ประเทศไทยแสวงหานักท่องเที่ยวเชิงคุณภาพด้วย แม้ปริมาณไม่มาก แต่สร้างสรรค์มูลค่าทางเศรษฐกิจให้เพิ่มขึ้น ซึ่งการพัฒนาสู่การเป็น Wellness Hotelสมาคมการผิงเมืองไทย ได้ร่วมกับองค์กรภาคี ภาครัฐและเอกชนผลักดัน “โครงการเขตเศรษฐกิจนวัตกรรมส่งเสริมสุขภาพวิถีใหม่เพื่อพลิกฟื้นประเทศไทย” ในหลาย ๆ พื้นที่ โดยใช้เครื่องมือ กฎบัตรสุขภาพ หรือ Thailand Charter of Health. เป็นกลไกในการทำงานปัจจุบัน ในส่วนของ กฎบัตรสุขภาพ มีเจตนารมณ์มุ่งวางแผนและออกแบบปรับปรุงฟื้นฟูทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐานเพื่อ มุ่งสู่ “เมืองสุขภาพ” สร้างความแข็งแกร่งด้านสาธารณสุข แพทย์แผนไทย แพทย์ทางเลือก อาหารปลอดภัย อาหารสุขภาพ สมุนไพร และเทคโนโลยีดิจิทัล บูรณาการการพัฒนาระบบสุขภาพกับการท่องเที่ยวสุขภาพ การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงศรัทธา และการท่องเที่ยวเชิงการเรียนรู้ (เรียล คอนซัลเทชั่น, 2564)

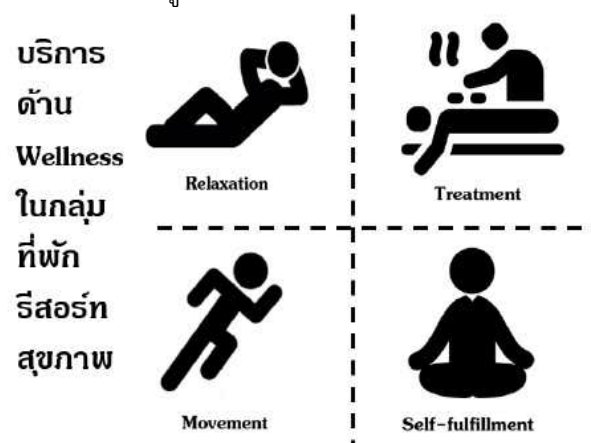
โรงแรมเพื่อสุขภาพเป็นกลุ่มตลาดคุณภาพและมีกำลังการซื้อในการท่องเที่ยวสูง รวมทั้ง อัตราการเติบโตของตลาดที่สูงขึ้นตามความต้องการในแต่ละช่วงอายุที่แสวงหาผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่าง กันยังคงทำให้ธุรกิจสุขภาพยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจโรงแรม เพื่อสุขภาพรองรับความต้องการของตลาด ความหลากหลายของบริการสุขภาพ การพัฒนาผู้เชี่ยวชาญและ รูปแบบการให้บริการแบบบูรณาการทั้งความรู้ทางสุขภาพและบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของประเทศไทย จะสามารถผลักดันให้ประเทศไทยแข่งขันกับนานาชาติเพื่อเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว เพื่อสุขภาพ (Wellness destination) ได้ในอนาคตหากมีการเตรียมความพร้อมที่ดี กระแสการดูแลสุขภาพ และการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพได้ขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเพิ่มอัตราการเติบโตของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ สุขภาพทั้งกิจกรรมเชิงสุขภาพ อาหารเพื่อสุขภาพ รวมถึงธุรกิจโรงแรมเพื่อสุขภาพ มีการประมาณว่า ธุรกิจโรงแรมที่ให้บริการฟิตเนสและสปา มีอัตราเติบโตมากกว่าร้อยละ 50 อย่างไรก็ตามจากข้อมูลของบริษัท ที่ดูแลด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารทางการตลาด (Kitsu, 2560) ได้กล่าวว่า นักท่องเที่ยวเวลเนสมี รูปแบบความสนใจที่เปลี่ยนไป ซึ่งปัจจุบันลูกค้ามองว่าบริการฟิตเนสและสรวายน้ำเป็นบริการมาตรฐานหลัก ที่โรงแรมแบบเวลเนสต้องมีบริการ และมุ่งเน้นไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกเวลเนสทางเลือกอื่นที่โรงแรมจัดสรร ไว้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ใส่ใจสุขภาพ เช่น chemical-and hormone-free food, vegan, gluten-free, yoga and fitness, holistic healing methods เช่น การใช้น้ำมันหอมระเหยบำบัด การฝังเข็ม การครอบ แก้วและสปาต่าง ๆ รวมถึงพิจารณาด้านสิ่งแวดล้อมของการเลือกที่พักสำหรับการพักผ่อน



รูปภาพ 1 Wellness hotel and clinics and the medical continuum

ที่มา: Illing (2559)

สำหรับบริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพ (Wellness Hotel) จะมี 4 รูปแบบหลัก (รูปภาพ 2) คือ บริการด้านทรีทเมนต์ (Treatment) กิจกรรมการเคลื่อนไหว (Movement) กิจกรรมเพื่อการผ่อนคลาย (Relaxation) และ กิจกรรมเพื่อพัฒนาตนเอง (Self-fulfillment) รูปแบบแรกเป็นกลุ่มบริการด้านทรีทเมนต์ ส่วนใหญ่เป็นทรีทเมนต์ที่ไม่ใช่การรักษาทางการแพทย์ เป็นการให้บริการในกลุ่มความงาม เช่น ใช้สมุนไพร ใช้น้ำมันอโรมา บริการสปา เป็นต้น ถือเป็นกิจกรรมแบบ Passive activities ให้บริการโดยพนักงานเฉพาะทาง รูปแบบที่ 2 กิจกรรมที่ต้องเคลื่อนไหวร่างกาย เช่น ปั่นจักรยาน ออกกำลังกายในฟิตเนสของโรงแรม โยคะ เป็นต้น โดยทางโรงแรมจะมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำที่เหมาะสมในการทำกิจกรรม นับเป็นกิจกรรมแบบ active activities โดยนักท่องเที่ยวเป็นผู้ทำกิจกรรมด้วยตนเอง



รูปภาพ 2 บริการด้าน Wellness Hotel

ที่มา : Manisa Tiuchan, 2562

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจโรงแรมเพื่อสุขภาพ ประเภทของโรงแรมเพื่อสุขภาพสามารถจำแนกได้ 3 กลุ่มใหญ่ ดังแสดงรูปในรูปภาพ 3



รูปภาพ 3 รูปแบบของธุรกิจโรงแรมเพื่อสุขภาพ

ที่มา : Manisa Tiuchan, 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร (Population) การศึกษาและวิจัยในเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ได้กำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายเพื่อการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตโดยใช้แบบสอบถาม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sample Size and Sampling) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตร W.G.Cochran(Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล คือ 384 คน เพื่อให้ไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คือ 400 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check Lists) โดยถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ สัญชาติอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบไปด้วย คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การเอาใจใส่จากพนักงาน และความไว้วางใจ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้จะเป็นการประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ให้ผู้ตอบได้เสนอแนะตามความคิดเห็นอย่างอิสระลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ทำการนำแบบสอบถามตามกระบวนการสร้างเครื่องมือที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Index of Item-Objective Congruence : IOC) จำนวน 3 ท่าน แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ขวัญชนก สุวรรณพงศ์, 2563) ได้รับความเชื่อมั่นที่ 0.96

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมจากการสุ่มตัวอย่าง จะถูกนำมาสรุปและประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาลงข้อมูลในโปรแกรม ซึ่งตัวแปรต่าง ๆ จะนำมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ และเปลี่ยนสภาพข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกไว้มาเป็นตัวเลขหลังจากนั้นก็นำมาวิเคราะห์เพื่อหาผลของปัจจัยต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้เกี่ยวกับคำถามและวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์นั้นประกอบด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าร้อยละ (Percentage)

2. เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ของแต่ละปัจจัยที่ทำการศึกษา และได้มีการกำหนดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การเอาใจใส่จากพนักงาน และความไว้วางใจ ของผู้ใช้บริการโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต

3. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะต่าง ๆ ของตัวแปรที่กำลังศึกษาส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้วัดระดับคะแนนเฉลี่ยดังต่อไปนี้ คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 (มีความพึงพอใจน้อยที่สุด) คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 (มีความพึงพอใจน้อย) คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แสดงว่า (มีความพึงพอใจปานกลาง) คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 (มีความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 (มีความพึงพอใจมากที่สุด)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

n=400		
ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	165	41.3
หญิง	204	51
LGBTQ+	31	7.8

สัญชาติ		
ไทย	313	78.3
จีน	10	2.5
รัสเซีย	35	8.8
อินเดีย	15	3.8
อื่น ๆ	27	6.8
อายุ		
15 – 20 ปี	48	12
21 – 26 ปี	117	29.3
27 – 32 ปี	47	11.8
33 – 38 ปี	66	16.5
39 ปีขึ้นไป	122	30.5
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	46	11.5
ปริญญาตรี/ปวส.	221	55.3
ปริญญาโท	103	25.8
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.5
สถานภาพ		
โสด	272	68
สมรส	123	30.8
หย่าร้าง	4	1
แยกกันอยู่	1	0.3
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	117	29.3
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	10.5
พนักงานเอกชน	75	18.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	159	39.8
อื่น ๆ	7	1.8
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	59	14.8
10,001 – 20,000 บาท	70	17.5
20,001 – 30,000 บาท	51	12.8
30,001 – 40,000 บาท	99	24.8
มากกว่า 40,001 บาท	121	30.3

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 204 คน (ร้อยละ 51) รองลงมาคือ เพศชาย 165 คน (ร้อยละ 41.3) และ LGBTQ+ 31 คน (ร้อยละ 7.8) และส่วนใหญ่มีสัญชาติไทย 313 คน (ร้อยละ 78.3) รองลงมาคือ รัสเซีย 35 คน (ร้อยละ 8.8) อื่น ๆ 27 คน (ร้อยละ 6.8) อินเดีย 15 คน (ร้อยละ 3.8) และสัญชาติจีน 10 คน (ร้อยละ 2.5) ข้อมูลด้านอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 39 ปีขึ้นไป 122 คน (ร้อยละ 30.5) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21-26 ปี 117 คน (ร้อยละ 29.3) ช่วงอายุ 33-38 ปี 66 คน (ร้อยละ 16.5) ช่วงอายุ 15-20 ปี 48 คน (ร้อยละ 12) และช่วงอายุ 27-32 ปี 47 คน (ร้อยละ 11.8) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี / ปวส. จำนวน 221 คน (ร้อยละ 55.3) รองลงมา

คือ ปริญญาโท 103 คน (ร้อยละ 25.8) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 46 คน (ร้อยละ 11.5) มัธยมศึกษาตอนต้น 28 คน (ร้อยละ 7) และสูงกว่าปริญญาโท 2 คน (ร้อยละ 0.5) ส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว 159 คน (ร้อยละ 39.8) รองลงมาคือ นักเรียน / นักศึกษา 117 คน (ร้อยละ 29.3) พนักงานเอกชน 75 คน (ร้อยละ 18.8) รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ 42 คน (ร้อยละ 10.5) และอื่น ๆ 7 คน (ร้อยละ 1.8) และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท 121 คน (ร้อยละ 30.3) รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท 99 คน (ร้อยละ 24.8) รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท 70 คน (ร้อยละ 17.5) ต่ำกว่า 10,000 บาท 59 คน (ร้อยละ 14.8) และรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท 51 คน (ร้อยละ 12.8) ดังแสดงในตารางที่ 1

2.ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต
ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต

n=400									
คุณภาพการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D	แปลผล	อันดับ
คุณภาพของสิ่งจำเป็นที่ต้องได้									
1.1 สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกต่อการเดินทาง	208 (52)	165 (41.3)	25 (6.3)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.44	0.64	มาก	1
1.2 รูปแบบของกิจกรรมเพื่อสุขภาพมีความหลากหลาย	24 (6)	321 (80.3)	52 (13)	0 (0)	3 (1)	3.91	0.5	มาก	4
1.3 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีคุณภาพ เช่น น้ำมันนวด สมุนไพร เป็นต้น	18 (5)	330 (83)	51 (13)	0 (0)	1 (0.3)	3.91	0.43	มาก	5
1.4 ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ	136 (34)	200 (50)	64 (16)	0 (0)	0 (0)	4.18	0.68	มาก	3
1.5 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน	186 (47)	176 (44)	36 (9)	2 (1)	0 (0)	4.36	0.66	มาก	2
รวม	114.4 (29)	238.4 (60)	46 (11.46)	0.6 (0.26)	1 (0.32)	4.16	0.58	มาก	
ด้านความน่าเชื่อถือ									
2.1 โรงแรมมีระบบการบริหารและการจัดการที่ดี	176 (44)	197 (49.3)	27 (7)	0 (0)	0 (0)	4.37	0.60	มาก	2
2.2 มีความสะดวกในการจองห้องพัก ระบบการจองห้องพัก	184 (46)	184 (46)	31 (8)	0 (0)	1 (0.3)	4.38	0.64	มาก	1
2.3 โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	180 (45)	194 (49)	25 (6.3)	1 (0.3)	0 (0)	4.38	0.61	มาก	1
2.4 สินค้าและบริการโรงแรมตรงกับโฆษณาผ่านทางเว็บไซต์และทางสื่ออื่น ๆ	169 (42.3)	204 (51)	27 (7)	0 (0)	0 (0)	4.35	0.60	มาก	3
2.5 พนักงานมีทักษะในการให้บริการ	173 (43.3)	202 (51)	25 (6.3)	0 (0)	0 (0)	4.37	0.59	มาก	2
รวม	176.4 (44.12)	196.2 (49.26)	27 (7)	0.2 (0)	0.2 (0.06)	4.37	0.61	มาก	
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า									
3.1 พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า	162 (41)	224 (56)	14 (4)	0 (0)	0 (0)	4.37	0.55	มาก	3
3.2 พนักงานมีอัธยาศัยดีและยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา	184 (46)	193 (48.3)	22 (6)	1 (0.3)	0 (0)	4.40	0.60	มาก	1

3.3 พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	174 (44)	206 (52)	20 (5)	0 (0)	0 (0)	4.38	0.58	มาก	2
3.4 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	170 (43)	193 (48.3)	36 (9)	1 (0.3)	0 (0)	4.33	0.64	มาก	4
3.5 พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	157 (39.3)	221 (55.3)	20 (5)	2 (0.5)	0 (0)	4.33	0.59	มาก	4
ภาพรวม	169 (43)	207.4 (52)	22.4 (6)	0.8 (0.22)	0 (0)	4.36	0.59	มาก	
ด้านการเอาใจใส่จากพนักงาน									
4.1 พนักงานติดต่อประสานงานกลับรวดเร็ว เมื่อได้รับการติดต่อจากลูกค้า	169 (42.3)	202 (51)	29 (7.2)	0 (0)	0 (0)	4.35	0.61	มาก	1
4.2 พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับบริการ	158 (40)	216 (54)	24 (0.6)	2 (0.5)	0 (0)	4.33	0.60	มาก	2
4.3 พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม	166 (42)	204 (51)	29 (7.2)	0 (0)	1 (0.3)	4.33	0.63	มาก	2
4.4 พนักงานมีจำนวนที่เพียงพอ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง	168 (42)	190 (48)	40 (10)	2 (0.5)	0 (0)	4.31	0.66	มาก	3
4.5 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	25 (6.3)	281 (70.3)	94 (23.5)	0 (0)	0 (0)	3.83	0.51	มาก	4
รวม	137.2 (35)	219 (55)	43.2 (10)	0.8 (0.2)	0.2 (0.06)	4.23	0.60	มาก	
ด้านความไว้วางใจ									
5.1 โรงแรมได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย และผ่านเกณฑ์การประเมินตามมาตรฐานของกรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	181 (45.3)	201 (50.2)	18 (5)	0 (0)	0 (0)	4.41	0.57	มาก	3
5.2 พนักงานโรงแรมสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	177 (44.3)	187 (47)	35 (9)	1 (0.3)	0 (0)	4.35	0.64	มาก	5
5.3 พนักงานโรงแรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	189 (47.3)	192 (48)	5 (1.3)	14 (4)	0 (0)	4.39	0.68	มาก	4
5.4 พนักงานสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	189 (47.3)	195 (49)	16 (4)	0 (0)	0 (0)	4.43	0.57	มาก	2
5.5 โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง	205 (51.2)	181 (45.3)	14 (4)	0 (0)	0 (0)	4.48	0.56	มาก	1
รวม	188.2 (47.08)	191.2 (48)	18 (5)	3 (0.9)	0 (0)	4.41	0.60	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพบริการโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีทั้งหมด 5 ด้านดังนี้

ด้านคุณภาพของสิ่งของที่จับต้องได้ กลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.16$, $SD.=0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยสถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกต่อการเดินทาง มีระดับความคิดเห็นสูงสุดเป็นลำดับ 1 ($\bar{x}=4.44$, $SD.=0.64$) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกที่ครบครัน ($\bar{x}=4.36$, $SD.=0.66$) ลำดับถัดไป ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ($\bar{x}=4.18$, $SD.=0.68$) ถัดมาคือ รูปแบบของกิจกรรมเพื่อสุขภาพมีความหลากหลาย มี ($\bar{x}=3.91$, $SD.=0.5$) และผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีคุณภาพ เช่น น้ำมันนวด สมุนไพร ($\bar{x}=3.91$, $SD.=0.43$) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.37$, $SD.=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยความสะดวกในการจองห้องพัก ระบบการจองห้องพัก มีระดับความคิดเห็นสูงสุดเป็นลำดับ 1 ($\bar{x}=4.38$, $SD.=0.64$) รองลงมาคือ โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์

ที่ดี ($\bar{x}=4.38$, $SD.= 0.61$) ลำดับถัดไปคือ โรงแรมมีระบบการบริหารและการจัดการที่ดี ($\bar{x}=4.37$, $SD.= 0.60$) ถัดมาคือ พนักงานมีทักษะในการให้บริการ ($\bar{x}=4.37$, $SD.= 0.59$) และสินค้าและบริการโรงแรมตรงกับโฆษณาผ่านเว็บไซต์และทางสื่ออื่น ๆ ($\bar{x}=4.35$, $SD.= 0.60$) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.36$, $SD.= 0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีอัตราค่าที่ตีและยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา มีระดับความคิดเห็นสูงสุดเป็นลำดับ 1 ($\bar{x}=4.40$, $SD.= 0.60$) รองลงมาคือ พนักงานสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า ($\bar{x}=4.37$, $SD.= 0.55$) ลำดับถัดไปคือ โรงแรมมีระบบการบริหารและการจัดการที่ดี ($\bar{x}=4.37$, $SD.= 0.60$) ถัดมาคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{x}=3.33$, $SD.= 0.64$) และสินค้าพนักงานสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ($\bar{x}=3.33$, $SD.= 0.59$) ตามลำดับ

ด้านการเอาใจใส่จากพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.23$, $SD.= 0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อพนักงานติดต่อประสานงานกลับรวดเร็ว เมื่อได้รับการติดต่อจากลูกค้ามีระดับความคิดเห็นสูงสุดเป็นลำดับ 1 ($\bar{x}=4.35$, $SD.= 0.61$) รองลงมาคือ พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x}=4.33$, $SD.= 0.63$) ลำดับถัดไปคือ พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับบริการ ($\bar{x}=4.33$, $SD.= 0.60$) ถัดมาคือ พนักงานมีจำนวนที่เพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ($\bar{x}=4.31$, $SD.= 0.66$) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{x}=3.83$, $SD.= 0.51$) ตามลำดับ

ด้านความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.41$, $SD.= 0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อโรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมงมีระดับความคิดเห็นสูงสุดเป็นลำดับ 1 ($\bar{x}=4.48$, $SD.= 0.56$) รองลงมาคือ พนักงานสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{x}=4.43$, $SD.= 0.57$) ลำดับถัดไปคือ โรงแรมได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย และผ่านเกณฑ์การประเมินตามมาตรฐานของกรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ($\bar{x}=4.41$, $SD.= 0.57$) ถัดมาคือ พนักงานโรงแรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x}=4.39$, $SD.= 0.68$) และพนักงานโรงแรมสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและถูกต้องมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.35$, $SD.= 0.64$) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ใน 5 ด้านปรากฏผลดังนี้

ด้านคุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกต่อการเดินทาง มีรถรับ-ส่งจากสนามบินไปยังโรงแรม มีความพร้อมในการบริการที่หลากหลาย รวมถึงพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเรียบร้อย มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐภัทร ธนภัทรธีรานันท์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบโรงแรมเพื่อสุขภาพในเกาะสมุยที่กล่าวว่าการมีความพร้อมในการให้บริการที่หลากหลายเป็นปัจจัยที่ดึงดูดลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อานนท์ วงษ์เชียง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพการบริการลูกค้าของห้องอาหารในโรงแรมอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่กล่าวว่า โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการจอดรถ สถานที่ที่มีความสะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสะดวกในการจองห้องพัก ระบบการจองห้องพักที่มีประสิทธิภาพจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งระบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งการศึกษา

ครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญญาพร บุญธรรมมา (2563) ที่กล่าวว่าการมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่น การมีบริการระบบการจองห้องพักที่น่าเชื่อถือ มีบริการที่ถูกต้องเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ NGUYEN, Phi-Hung (2564) ได้ศึกษาเรื่อง A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) Based on SERVQUAL for Hotel Service Quality Management.: Evidence from Vietnam. ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวต่างมีความคาดหวังในเรื่องของความเป็นรูปธรรมของการบริการ และความเชื่อมั่นของคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมมากที่สุด

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานมีอัธยาศัยที่ดีและยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา มีความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ มีประสบการณ์เป็นมืออาชีพ เรียนรู้ทำความเข้าใจเพื่อบริการลูกค้าเฉพาะบุคคลในแต่ละประเทศ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าจะรับบริการที่ดีที่สุด การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑิรา บุณนาค (2561) ที่กล่าวว่า ศักยภาพการบริการที่ดีต้องมีพนักงานที่เข้าใจความต้องการของลูกค้า สามารถตอบสนองความปรารถนาของลูกค้าได้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา ผลเจริญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ที่กล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ด้านการเอาใจใส่จากพนักงาน พนักงานติดต่อประสานงานกลับรวดเร็ว เมื่อได้รับการติดต่อจากลูกค้า มีความเต็มใจที่จะให้บริการโดยทันที เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ใจ ลีวัฒน์นา (2562) กล่าวว่า การบริการลูกค้าให้ลูกค้าให้เกิดความคุ้มค่าสามารถให้บริการลูกค้าได้ครบทุกด้านเป็นปัจจัยที่ดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203 ที่กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าถือเป็นสิ่งที่ธุรกิจบริการควรกระทำ เพื่อรักษาสมาคมลูกค้าไว้ โดยจะต้องดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเต็มที่ควบคู่ไปกับการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของทุกฝ่ายอย่างสูงสุด

ด้านความไว้วางใจ โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจได้และสามารถปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้องเมื่อลูกค้าประสบปัญหา ทางโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร จัทรธนาย (2563) กล่าวว่า การไม่ผิดสัญญาที่ได้ให้ไว้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลวรินทร์ แป้นสุวรรณ (2561) ได้ศึกษาลักษณะทางกายภาพ ความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการคุณค่าที่รับรู้ และความพึงพอใจส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ และการบอกต่อของลูกค้าที่รับประทานอาหารเช้าที่โรงแรมระดับ 4 ดาว ที่กล่าวว่า การที่โรงแรมได้มีการปรับตัวให้เข้ากับเศรษฐกิจยุคปัจจุบันนั้น แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของโรงแรมที่มีต่อลูกค้า จนลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ และนำไปบอกกล่าวหรือแนะนำกับผู้อื่น ส่งผลให้โรงแรมเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงมากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษา “คุณภาพการบริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต” ผู้ค้นคว้าสามารถนำมาสรุปและเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตดังนี้

1. ด้านคุณภาพของสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญในเรื่องของสถานที่ตั้งของโรงแรมมีความสะดวกต่อการเดินทาง ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการ

โรงแรมเพื่อสุขภาพควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ให้ดีขึ้นกว่าเดิม มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันมากยิ่งขึ้น ในส่วนของราคานั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการเข้ามาใช้บริการในโรงแรมเพื่อสุขภาพ อีกทั้งควรปรับปรุงในเรื่องของรูปแบบกิจกรรมให้มีความหลากหลายมากขึ้นกว่าเดิม

2. ด้านความน่าเชื่อถือพบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญในเรื่องของโรงแรมมีความสะดวกในการจองห้องพัก มีระบบการจองห้องพักที่มีมาตรฐาน ซึ่งควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ให้ดีขึ้นกว่าเดิมผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าโรงแรมควรให้ความสำคัญกับระบบการจองโรงแรมโดยตรงโดยไม่ผ่านเว็บไซต์อื่น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น ป้องกันการโดนหลอกจากมิจฉาชีพ จัดเตรียมห้องพักให้พร้อมก่อนลูกค้าเข้าพัก มีการตรวจสอบข้อมูลห้องพักที่สามารถเปิดจองได้ตรงกับจำนวนห้องพักที่มีอยู่จริง เน้นการจองโดยตรงมากกว่าเดิม เพื่อลดการพึ่งพาและเพิ่มอัตราการเข้าพักให้กับโรงแรม

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าพบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า อีกทั้งพนักงานยังสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ยังมีปัญหาในเรื่องของจำนวนพนักงานที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และยังไม่มีความสามารถในการให้คำแนะนำกับลูกค้าได้เพียงพอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่าทางโรงแรมอาจจะต้องมีการเปิดรับพนักงานเพิ่ม และจัดอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรการทำงานในธุรกิจบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการเอาใจใส่จากพนักงานพบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานมีการติดต่อประสานงานกลับที่รวดเร็ว มีการอธิบายรายละเอียดในการให้บริการก่อนลูกค้าจะเข้าพัก เช่น กฎระเบียบของโรงแรม สถานที่ภายในโรงแรม การบริการเสริมต่าง ๆ ภายในโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกและเกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างลูกค้าและโรงแรม แต่ยังมีบางส่วนที่ยังต้องแก้ไขคือ พนักงานยังไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เพียงพอ ทางผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานจะต้องปรับปรุงการทำงานในส่วนนี้อยู่

5. ด้านความไว้วางใจพบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญในเรื่องของโรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง พนักงานสามารถรักษาความปลอดภัยส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการโรงแรมเพื่อสุขภาพควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ให้ดีขึ้นกว่าเดิม ในส่วนของการสื่อสารนั้น ทางโรงแรมควรมีการจัดอบรมหลักสูตรทางด้านภาษา เพราะ จังหวัดภูเก็ตมีนักท่องเที่ยวเข้ามาหลากหลายเชื้อชาติ พนักงานต้องสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ควรมีการประเมินผลการให้บริการของพนักงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด จัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรม เพื่อนำความรู้ไปปฏิบัติและแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง

เอกสารอ้างอิง

กรรณิกา ผลเจริญ. (2563). ปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนคร.

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). template-ข้อมูลสถิติภายในประเทศเบื้องต้น-2565-01-111.xlsx (Online). <https://intelligencecenter.tat.or.th.>, (สืบค้นข้อมูลวันที่ 13 มกราคม 2566)

- ชลวรินทร์ แป้นสุวรรณ. (2561). ลักษณะทางกายภาพ ความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการ คุณค่าที่รับรู้ และ ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อของลูกค้าที่รับประทานอาหารบุฟเฟต์ โรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไป ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.(สืบค้นข้อมูล วันที่16 กุมภาพันธ์ 2566)
- ท่องเที่ยวของจังหวัดนครราชสีมา.วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี คณะการจัดการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์(สืบค้นข้อมูลวันที่ 13 มกราคม 2566)
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). รายงานการวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ
- ประชุมวิชาการระดับชาติด้านการท่องเที่ยวกับมนุษยศาสตร์ ครั้งที่ 1 .2562 : 481-486.(สืบค้นข้อมูลวันที่ 13 มกราคม 2566)
- วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์ , (2562.) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- วารุณี ดำกระโทก , (2560ป). แนวทางการเพิ่มศักยภาพการบริการด้านที่พักเพื่อการท่องเที่ยวของจังหวัด นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยพัฒนบริหารศาสตร์
- วิลาสินี นิยมไทย. (2557). ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยา.วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย.(2565). ยกระดับภูเก็ตสู่เมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับโลก (Online). <https://radiomukdahan.prd.go.th.>, (สืบค้นข้อมูลวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2566)
- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ บริการโรงแรม ขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มณฑิรา บุนนาค. (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงแรมแกรนด์ ทาวเวอร์ อินน์ สุขุมวิท 55ที่มีผลต่อความ พึงพอใจของลูกค้า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต .มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มานิตา ผิวจันทร์ และ อนุญารัตนประเสริฐ. (2562). “แนวโน้มธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ” (สืบค้นข้อมูลวันที่15 กุมภาพันธ์ 2566)
- รัฐภัทร์ ธนภัทรธีรานันท์. (2561) รูปแบบโรงแรมเพื่อสุขภาพในเกาะสมุย วิทยานิพนธ์ ศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบและการจัดการโรงแรมและอสังหาริมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เรียล คอนซัลเทชั่น. (2564).”Wellness”มิติใหม่โรงแรมส่งเสริมสุขภาพ ยกระดับท่องเที่ยวไทยด้วยนวัตกรรม เวลเนส”(Online).<https://www.real-inspire.com.>, (สืบค้นข้อมูลวันที่15 กุมภาพันธ์ 2566)
- สมิตส์ชมกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : สายธาร.(สืบค้นข้อมูลวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566)
- อานนท์ วงษ์เสียง. (2561).การจัดการคุณภาพการบริการลูกค้าของห้องอาหารในโรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช .
- Crosby, Phillip B. (1979). Quality is Free. New York: McGraw - Hill.

P. NGUYEN, 2021. A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP)Based on SERVQUAL for Hotel Service Quality Management: Evidence from Vietnam* /Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 8 No 2 (2021) 1101–1109

Prasert rk.2555.Gotoknow (Online).<http://www.gotoknow.org>., (สืบค้นข้อมูลวันที่16 กุมภาพันธ์ 2566)