

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
The Causal Relationship of Expectation and Satisfaction of
Hotel's Customer at Koh Samui District, Surat Thani Province

ชัยณรงค์ ณ ลำพูน¹ สุรินทร์ โซนี่² พรรณวิภา ศุภธนพัฒน์³ และฉัตรชัย เทียมลม⁴
Chainarong Na Lamphun, Surin Sony, Panwipa Supatanapat, and Chatchai
Thiemlom

Received: December 9, 2023, Revised: March 21, 2024, Accepted: April
10, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 275 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.941 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

¹ สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: chainarong@index.co.th

² สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: surin_sony@hotmail.com

³ สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: arada_amychan@hotmail.com

⁴ สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, Email: chatchai3914@outlook.com

ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.746$, S.D. = 0.665) สูงกว่าความพึงพอใจโดยรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.671$, S.D. = 0.593) ตามลำดับ ปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.019$, S.D. = 0.732) และปัจจัยด้านการรับรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.938$, S.D. = 0.737) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โมเดลมีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สำหรับแนวการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ ควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องพักควรทำความสะอาดอยู่เสมอ พนักงานโรงแรมควรสังเกตพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการทุกคน พนักงานควรมีความรู้ด้านภาษาเพื่อให้สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ และควรมีการสังเกตพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันเพื่อให้บริการได้อย่างเหมาะสมกับทุกคน

Abstract

This article aims 1) to study the expectations and satisfaction of hotel customers in Koh Samui district, Surat Thani province. 2) A relationship to analyze the expectations and satisfaction of hotel customers in Koh Samui district, Surat Thani province, and 3) To study the services quality development guidelines of the hotel in Koh Samui district, Surat Thani province. The data was collected by questionnaires, testing with 275 tourists who accessed a hotel service in Koh Samui district, Surat Thani province. The research sampling was convenience sampling. The reliability value was 0.941 for the questionnaires. The statistically analyzed data were percentage, mean, standard deviation, and the confirmation component analysis.

Results of the research showed that 1) Overall, the tourists had the service expectations at a highest level ($\bar{X} = 3.746$, S.D. = 0.665), which was satisfaction overall at a high level ($\bar{X} = 3.671$, S.D. = 0.593), respectively. The price factor was at a high level ($\bar{X} = 4.019$, S.D. = 0.732), and the perception was at a high level ($\bar{X} = 3.938$, S.D. = 0.737). 2) The result of the causal relationship analysis of expectation

and satisfaction of hotel customers in Koh Samui district, Surat Thani province, revealed that the model was congruent with the empirical data according to the hypothesis. As for the services quality development guidelines for hotels in the Koh Samui district, Surat Thani province, there should be various communication channels, and the equipment in rooms should always be cleaned. The staff of the hotel should observe everyone's visitor behaviors. The staff should have language knowledge for communication with foreign visitors and should observe different behaviors of visitors to provide services to everyone.

Keywords: Expectation, satisfaction, service quality

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมสำคัญหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นและน่าสนใจ มีลักษณะภูมิประเทศที่หลากหลายและสวยงาม และเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยพบว่า สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 557,554 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 66) สร้างรายได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติสะสมทั้งสิ้นกว่า 954,239 ล้านบาท โดยนักท่องเที่ยวจากมาเลเซีย เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไทยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ จีน รัสเซีย อินเดีย และเกาหลีใต้ตามลำดับ (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงภาคเอกชน มีแผนจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างเข้มข้น โดยเฉพาะการหันมาทำตลาดท่องเที่ยวใหม่ที่เน้นกิจกรรมอื่นๆ เพิ่มขึ้นเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวและช่วยหนุนรายได้การท่องเที่ยว

เกาะสมุยเป็นเกาะที่ตั้งอยู่บริเวณอ่าวไทยห่างจากสุราษฎร์ธานีไปทางทิศตะวันออก 84 กิโลเมตร เกาะสมุยเป็นเกาะที่มีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลก ซึ่งนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่างขนานนามให้เป็น “สวรรค์กลางอ่าวไทย” เนื่องจากเกาะสมุยมีความอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม เช่น น้ำทะเลใสบริสุทธิ์ หาดทรายขาวทอดขนานไปกับทิวต้นมะพร้าวริมชายหาด และยังมีน้ำตกที่มีน้ำใสเย็นเกือบตลอดทั้งปี อีกทั้งยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่แสดงศิลปวัฒนธรรมของชาวท้องถิ่น เช่น วัดสำเร็จ วัดละมั่ง เป็นต้น รวมถึงใน

ท่องเที่ยวเลรอบเกาะสมุยยังมีแนวปะการังอยู่ทั่วไปที่อุดมสมบูรณ์อยู่ทางตอนใต้ของเกาะซึ่งเป็นแหล่งดำน้ำตื้นที่มีชื่อเสียงของหมู่เกาะสมุย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเกาะสมุย, 2566) ทำให้มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังอำเภอเกาะสมุย ในช่วง 5 เดือนแรกของปี 2566 จำนวน 1,220,551 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (พ.ศ.2565) ถึงร้อยละ 74.98 และมีสัดส่วนของชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นสูงมากถึงร้อยละ 220.75 ในขณะที่สัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยลดลง ร้อยละ 61.84 เนื่องจากช่วงนี้ยังไม่มีมาตรการการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล ขณะที่อำเภอเกาะสมุยเป็นจุดหมายการท่องเที่ยวที่นิยมของชาวต่างชาติมากกว่า (เทศบาลเกาะสมุย, 2566)

ธุรกิจที่พักโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำเป็นต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ทำงานแข่งกับเวลาและเปลี่ยนแปลงให้ทันตามกระแสความต้องการของผู้บริโภค โดยคำนึงถึงผู้บริโภคหรือลูกค้าของกิจการเป็นสิ่งสำคัญ เพราะผู้บริโภคเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ ธุรกิจจึงต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวตลอดเวลา การพัฒนากลยุทธ์เพื่อการแข่งขันให้ประสบความสำเร็จ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการ การจัดเตรียมสถานที่ การสร้างความพร้อมในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการแก่ลูกค้า โดยต้องพร้อมให้บริการตลอดเวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ (ธนากรกรงศรีอยุธยา, 2564)

คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่เน้นการบริการเป็นหัวใจหลัก คุณภาพบริการที่เกิดขึ้นของธุรกิจโรงแรมจะต้องมีประสิทธิภาพและได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งคุณภาพบริการจะอยู่ในระดับมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การรับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ก่อนเข้ารับบริการ ซึ่งจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ รู้สึกไม่สิ้นเปลืองกับจำนวนเงินที่จ่ายออกไป คุณภาพบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาด และใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง (ชมสุภัก คฤทกะ, 2564) ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้วิธีการกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ต้องมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 200 ตัวอย่างขึ้นไปในกรณีที่ไม่เดลไม่มีความซับซ้อน (Hair et al., 2014) ที่ได้กล่าวว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการใช้สถิติการวิเคราะห์พหุตัวแปร ควรมีจำนวนอย่างน้อย 5-10 เท่าของดัชนีชี้วัด และควรมีขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 200 ตัวอย่าง หรือ 5 เท่าของข้อคำถาม (Kline, 2016) ในการวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 8 ตัวแปร 55 ข้อคำถาม ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงไม่ควรน้อยกว่า 275 ตัวอย่าง (55 ข้อคำถาม x 5 เท่า) ถือได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามเงื่อนไขในการวิเคราะห์ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 275 คน จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับราคา แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้ใช้พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้เริ่มทำการศึกษาในช่วงเดือนกันยายน ถึง เดือนตุลาคม 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการศึกษา รวมทั้งสร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2 สร้างแบบสอบถามโดยนำข้อคำถามที่ได้พัฒนาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งนำฉบับร่างแบบสอบถามทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลอง (Try out) กับตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.66-1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.941

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และทำการคัดเลือกגרתיס และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) เพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (First order confirmatory factor analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 275 คน พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.27 มีอายุระหว่าง 20-39 ปี ร้อยละ 41.82 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 70.91 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 46.67 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 39.64 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 38.18 และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อน ร้อยละ 72.00 ซึ่งสรุปผลศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.019$, S.D. = 0.732) โดยพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรม มีราคาที่เหมาะสม เช่น ค่าบริการเตียงเสริม ค่าเครื่องดื่ม เป็นต้น ($\bar{X} = 4.067$, S.D. = 0.877) รองลงมาคือ ราคาห้องพักของโรงแรมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.031$, S.D. = 0.775) และน้อย

ที่สุดคือ ราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมมีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่เสียไป ($\bar{X} = 3.962$, S.D. = 0.876) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.938$, S.D. = 0.737) โดยพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์และแตกต่างจากโรงแรมแห่งอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.037$, S.D. = 0.759) รองลงมาคือ มีบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักได้ดีกว่าโรงแรมอื่น เช่น ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ที่มาติดต่อ ($\bar{X} = 3.946$, S.D. = 0.941) และน้อยที่สุดคือ จากประสบการณ์เข้าพักคิดว่าโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.857$, S.D. = 0.950) ตามลำดับ

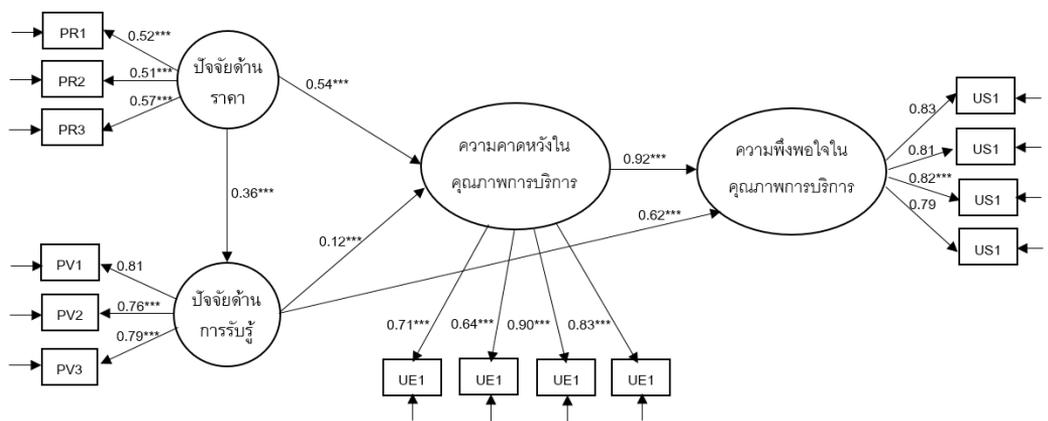
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรมแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.746$, S.D. = 0.665) สูงกว่าความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 3.671$, S.D. = 0.593) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังว่า ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และพนักงานมีความรู้ความสามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามได้อย่างดี สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีระบบการจองห้องพักและการรับชำระหนี้ที่มีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง โรงแรมมีการบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงตามที่โฆษณาไว้ สามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง และเมื่อได้รับการติดต่อจากผู้เข้าพัก พนักงานจะติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว ในขณะที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจว่า ทางโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีความรู้สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจนและใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล และแสดงให้เห็นถึงการดูแลและมีความช่วยเหลือลูกค้าเป็นอย่างดี

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลบ่งชี้
1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2)	27.28	ไม่น้อยกว่าค่าทางสถิติ	-
2. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value)	0.078	$p > 0.05$	ผ่านเกณฑ์
3. ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพันธ์	1.501	$\chi^2 / df < 2.00$	ผ่านเกณฑ์
4. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (GFI)	0.981	$GFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์
5. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้ (AGFI)	0.954	$AGFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์
6. ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR)	0.012	$RMR < 0.05$	ผ่านเกณฑ์
7. ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA)	0.040	$RMSEA < 0.05$	ผ่านเกณฑ์
8. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (CFI)	0.996	$CFI > 0.95$	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องค่า Chi-square = 27.28, $\chi^2 / df = 1.501$, p-value = 0.078, GFI = 0.981, AGFI = 0.954, RMR = 0.012, RMSEA = 0.040 และ CFI = 0.996 มีความเหมาะสมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) ค่าค่าสถิติไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-square) เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถแสดงค่าสถิติจากโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 2 ดังนี้



$\chi^2 = 27.028, \chi^2 / df = 1.501, df = 18.0, p\text{-value} = 0.078,$

$GFI = 0.981, AGFI = 0.954, CFI = 0.996, RMR = 0.012, RMSEA = 0.040$

ภาพที่ 2 ค่าสถิติของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี (โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์)

จากภาพที่ 2 พบว่า ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการรับรู้ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.62 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะเดียวกันก็ส่งอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า ปัจจัยด้านราคา ส่งอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านการรับรู้ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่ปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านราคา มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ที่มีผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปรผล	ปัจจัยด้านราคา			ปัจจัยด้านการรับรู้			ความคาดหวังในคุณภาพบริการ			ความพึงพอใจในคุณภาพบริการ		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ปัจจัยด้านราคา	-	-	-	0.36	-	0.36***	0.54	-	0.54***	0.38	0.38	-
ปัจจัยด้านการรับรู้	-	-	-	-	-	-	0.12	-	0.12***	1.42	0.80	0.62***
ความคาดหวังในคุณภาพบริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.92	-	0.92***

หมายเหตุ: ** $p \leq 0.01$, TE = ผลรวมอิทธิพล, IE = อิทธิพลทางอ้อม, DE = อิทธิพลทางตรง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการมากที่สุด ซึ่งมีขนาด

อิทธิพลเท่ากับ 0.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้รับอิทธิพลทางตรงผ่าน ปัจจัยด้านการรับรู้ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.62 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะเดียวกันปัจจัยด้านการรับรู้ ก็ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่าน ความความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.80 และพบว่า ปัจจัยด้าน ราคา ส่งอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านการรับรู้ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะเดียวกันปัจจัยด้านราคา ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ผ่านปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.38

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.746) สูงกว่าความพึงพอใจโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 3.671) เป็นเพราะว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกหรือความคิดของนักท่องเที่ยวที่คาดคะเนหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงการให้บริการของโรงแรมว่าควรจะมีหรือควรจะเป็นไปในลักษณะที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ ซึ่งหากโรงแรมมีการให้บริการที่ตรงตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ ก็ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ดี ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ บุญชาพิภามาลีแก้ว (2564) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมในระดับ 3 ดาว ของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมในระดับ 3 ดาว อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ อภิญา ชื่นขำ (2565) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.019) เป็นเพราะว่า ผู้ที่ใช้บริการโรงแรมมีความคาดหวังว่าค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรมจะมีราคาที่เหมาะสม และคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป เช่น ค่าห้องพัก ค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่ม ค่าบริการต่าง ๆ เป็นต้น ที่ต้องมีคุณภาพของการให้บริการที่จะได้รับ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ วราพรธณ แสงเสงี่ยม (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจองห้องพักผ่านตัวกลางออนไลน์ของชาวกรุงเทพมหานคร ในช่วงการระบาดโควิด-19 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการจองห้องพักผ่านตัวกลางออนไลน์ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ประวีร์ ศิริ (2562) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการโรงแรมให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการรับรู้ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.938) เป็นเพราะว่า การให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์และแตกต่างจากโรงแรมอื่น ๆ จะสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีกว่า เช่น ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว หรืออยู่ใกล้กับสถานที่ที่ต้องการมาติดต่อ จึงทำให้ผู้ใช้บริการนึกถึงเป็นอันดับแรก ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ ประวีร์ ศิริ (2562) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการโรงแรมให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ธัชชัย มงคลจนทรกุล (2564) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจและพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในเขตจังหวัดตรัง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีการรับรู้ถึงความต้องการ อยู่ในระดับมาก

2. ผลตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าดัชนีความสอดคล้องค่า Chi-square = 27.028, Chi-square/df = 1.501, df = 18.0, p-value = 0.078, GFI = 0.981, AGFI = 0.954, CFI = 0.996, RMR = 0.012 และ RMSEA = 0.040 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด สรุปได้ว่า องค์ประกอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ขึ้นอยู่กับปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการรับรู้ โดยปัจจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัย

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ เท่ากับ 0.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ปัจจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านการรับรู้ ซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.62 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.80 และพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านราคา ซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.80 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ความสำคัญกับพนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร มีระบบการชำระเงินค่าห้องพักที่มีความน่าเชื่อถือ การให้บริการของพนักงานโรงแรมที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทีทันใด รวมถึงมีภูมิทัศน์หรือตกแต่งบริเวณด้านหน้าที่พักผ่อนสมควร สะอาด ปลอดภัย พร้อมไฟส่องสว่างในเวลากลางคืน นอกจากนี้ในเรื่องของราคาที่เหมาะสมก็ทำให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป อันจะเป็นผลดีต่อการเลือกใช้บริการและสร้างความพึงพอใจหลังการใช้บริการได้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ อภิญญา ชื่นขำ (2565) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ ประวีร์ ศิริ (2562) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากผลการศึกษาเชิงปริมาณที่ศึกษาถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดังต่อไปนี้

3.1 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ในการให้บริการ โดยโรงแรมควรที่จะฝึกอบรมการ ให้บริการกับพนักงานส่วนหน้า เพราะพนักงานส่วนหน้าเป็นจุดแรกที่ผู้ใช้บริการเข้ารับบริการ ซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรม ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในการเข้าพักและออกจากห้องพักของผู้ใช้บริการ ควรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง นอกจากนั้นการแต่งกายของพนักงานบริการ ก็ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมในสายตาของผู้ใช้บริการ และในส่วนของสถานที่และสิ่งแวดล้อมเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ทางโรงแรมควรมีการดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ

3.2 ควรกำหนดราคาที่เหมาะสมเหตุผลระหว่างราคาและการบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีพนักงานทำความสะอาดให้เพียงพอต่อการจัดการห้องพัก และทางโรงแรมควรให้ความสำคัญเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการภายในห้องพัก นอกจากนั้นภายในห้องพัก ควรมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานเพื่อการอำนวยความสะดวกที่ครบครันซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อการบริการห้องพักด้วย

3.3 โรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดกับทางโรงแรม เพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกมั่นใจ และปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องพักมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างดี รวมทั้งได้มีชี้แจงให้ลูกค้าทราบ เช่น มีป้ายทางออกหนีไฟติดอยู่ในพื้นที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ มีพนักงานทำงานตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ลูกค้าสามารถประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ได้สร้างความมั่นใจให้ลูกค้า ถือเป็น การสร้างการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการและเป็นการนำมาซึ่งการใช้บริการในอนาคตต่อไป

3.4 โรงแรมควรมีการพูดคุยและวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ กับทุกภาคส่วนในหน้าที่ต่าง ๆ ของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นฝ่ายรักษาความปลอดภัย หรือฝ่ายการให้ข้อมูลกับลูกค้าเพื่อจะได้มีการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งเป็นการสร้างการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการอีกด้วย

ซึ่งแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้างต้นสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนาภรณ์ ทัดสนภักดิ์ ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่พบว่า ของผู้มาใช้บริการโรงแรมพึงพอใจคุณภาพบริการในการให้บริการแผนกทั้ง 3 แผนกในด้านคุณภาพการบริการพบว่า แผนกการบริการส่วนหน้า แผนกการบริการห้องพัก และแผนกการบริการเสริมอื่น ๆ

ผู้ให้บริการพึงพอใจคุณภาพการบริการในเรื่องการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและการได้รับการบริการตรงตามที่โรงแรมได้ให้สัญญาไว้ และสอดคล้องกับ วีระ วีระโสภณ (2564) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการของโรงแรมตั้งแต่ผู้บริหาร ผู้จัดการ รวมถึงพนักงานจะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานและมีการประชุมร่วมกันสั่งการอย่างสม่ำเสมอ โดยนำข้อคิดเห็นจากผู้เข้าพักมาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงหรือพัฒนาโรงแรมให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด จะต้องมีปัจจัยการรักษามาตรฐานของคุณภาพการบริการ โดยผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสร้างองค์กรให้ดีและมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพบว่า การที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการและจะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการได้เกิดการรับรู้ ซึ่งได้สนองความต้องการและทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกพึงพอใจ กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความสำคัญต่อกำไรในระยะยาว ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ควรวางแผนกลยุทธ์การตลาดที่มุ่งความสำคัญสู่กลุ่มลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งจะส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้นและสามารถรักษาส່วนครองตลาดให้เหนือจากคู่แข่งได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานรัฐควรร่วมมือกับผู้ประกอบการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ ในการส่งเสริมและพัฒนาโดยนำข้อมูลจุดแข็งและโอกาสมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ เพื่อช่วยการเพิ่มความสามารถการแข่งขัน

2. ภาครัฐควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ ตลอดจนการส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงานหรือพลังงานทางเลือกที่ส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงปฏิบัติ

1. ผู้ประกอบการโรงแรมอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพบริการ และสร้างมาตรฐานในการบริการให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและประทับใจด้วยการยกระดับคุณภาพการให้บริการนั่นก็คือ พนักงานให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
2. ผู้ประกอบการโรงแรมควรมีการจูงใจพนักงานในการทำงาน และต้องมีการฝึกทักษะ อบรมบุคลากร ให้มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ รวมทั้งมีจรรยาบรรณในการทำงานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการและประทับใจ
3. ผู้ประกอบการโรงแรมควรจัดให้มีระบบการรับสมัคร คัดเลือกบุคลากร และฝึกอบรมก่อนเข้าปฏิบัติงานเพื่อควมมีประสิทธิภาพของบุคลากร
4. ควรให้ความสำคัญในการกำหนดแผนพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในการร่วมสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มาใช้บริการ
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ต้องถูกต้องเพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเก็บข้อมูล และ รายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). **สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2566**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเกาะสมุย. (2566). **สถานที่ท่องเที่ยวเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

- ชมสุภักดิ์ ครุฑทกะ. (2564). ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564*, 65-79.
- เทศบาลเกาะสมุย. (2566). **สมุยน่าเที่ยวอย่างยั่งยืน**. สืบค้นออนไลน์เมื่อ 30 พฤศจิกายน 2566 จาก <https://www.kohsamuicity.go.th/travel>
- ัชชชัย มงคลจนทรกุล. (2564). **การตัดสินใจและพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในเขตจังหวัดตรัง**. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเอกรีก.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2564). **ธุรกิจโรงแรมปรับตัวอย่างไรดี? ให้ทันกระแส Staycation**. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา.
- ธนาภรณ์ ทิศนภักดี. (2562). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. สถาบันวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุญชาพิกา มาลีแก้ว. (2564). **ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมในระดับ 3 ดาว ของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปรวีร์ ศิริ. (2562). **ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร**. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วราพรรณ แสงเสงี่ยม. (2564). **ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจองห้องพักผ่านตัวกลางออนไลน์ของชาวกรุงเทพมหานครในช่วงการระบาดโควิด-19**. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีระ วีระโสภณ. (2564). **แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร**. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2564*. 104-119.
- อภิญา ชื่นขำ. (2565). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

Hair, J. F. (Jr.), Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).**

California, CA: Sage Publications

Kline. (2016). **Principle and Practice of Structural Equation Modeling.** New York: The Guilford Press.