

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

The Effects of Service Quality on Customer Satisfaction of the Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) Hotel in Hat Yai District, Songkhla Province

มิลลิตา โต๊ะฮิด¹ วิพัชรินทร์ ท่าเผือก¹ ศศิณา จันทรด้วง¹ จิราพร คงรอด²

Minsita Toh-it¹ Wipatcharin Thamphauk¹ Sasina Janduang¹ Jiraporn Kongrode²

Corresponding Author's Email: jkongrode@gmail.com²

(Received: March 28, 2022; Revised: May 24, 2022; Accepted: July 20, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยวิธี Enter ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 20 - 29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อนและท่องเที่ยว ในลักษณะการเดินทางมาด้วยตัวเอง โดยมีผู้ร่วมเดินทาง คือเพื่อน และจำนวนครั้งในการใช้บริการเฉลี่ยต่อปี 1-2 ครั้ง ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในโครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ในเขต อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ระดับนัยสำคัญที่ .05 ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA)

Abstract

The objectives of this research were to study the factors of service quality that affect the satisfaction of hotel users who received the tourist hygiene standards (SHA) in Hat Yai district, Songkhla province by using non-invasive sampling method. probably by selecting a sample group according to the convenience of 400 people. The statistics used in the data analysis were descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics used to test the hypothesis, such as Multiple Regression Analysis. The results showed that most of the respondents were female, aged 20 - 29 years, single status, bachelor's degree. personal business career Monthly income 10,000 - 20,000 baht. The main purpose of the trip were for travel and relax, travel by their own vehicle, with friend and use the hotel service twice a year. The significance level at .05 including service quality. The aspect of giving confidence to customers the most, followed by the aspect of trustworthiness. Customer response the aspect of knowing and understanding the customer, and least of all, is the concreteness of the service.

¹ นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

¹ Bachelor's Student, Marketing Program, Faculty of Economics and Business Administration

² Lecturer, Marketing Program, Faculty of Economics and Business Administration

Keywords: service quality, satisfaction, safety and health administration (SHA)

ความเป็นมาของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ COVID-19 ในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน และได้มีการแพร่ระบาดในหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย การระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศไทย เช่น โรงแรม ร้านอาหาร บริษัททัวร์และ ร้านขายของที่ระลึก อีกทั้งสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ภายในประเทศจีน ซึ่งจะส่งผลต่อการเข้ามาท่องเที่ยวและใช้จ่ายในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวจีนอันจะส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทั้งห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งธุรกิจที่พักและโรงแรมได้รับผลกระทบหนักมากที่สุดธุรกิจหนึ่ง จากการระบาดของโควิด-19 เนื่องจากต้องพึ่งพานักท่องเที่ยวจากต่างชาติ โดยโรงแรมหลายแห่งต้องปิดตัวหรือปรับตัว เช่น ให้เช่าห้องเพื่อเป็นสถานกักตัวของรัฐ การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงในภาวะ COVID-19 ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และยังคงมีอีกหลายมิติที่จะปรับเปลี่ยนไป เช่น มิติทางด้านสิ่งแวดล้อม มิติทางด้านความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศเพื่อสร้างความแตกต่างหลากหลายของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ฯลฯ ที่จะต้องร่วมกันกำหนดมาตรการรองรับ

มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA เป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค ที่ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้รับ ประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของไทย ซึ่งโรงแรมเป็นธุรกิจ

การให้บริการที่ต้องให้ความสำคัญต่อมาตรฐานคุณภาพของบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การให้บริการของโรงแรมจึงต้องให้ความสำคัญต่อมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งมีส่วนช่วยสร้างคุณค่าให้ตราสินค้าจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยความพึงพอใจเกิดได้จากการได้รับความประทับใจ จากการได้รับบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวังไว้

จังหวัดสงขลาเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคใต้ตอนล่างเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายเป็นเมืองสองทะเล มีนักท่องเที่ยวหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยว ส่งผลทำให้ห้องพักเป็นที่ต้องการอย่างต่อเนื่อง แต่ด้วยสถานการณ์ COVID-19 ทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้น้อยลง และต้องปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้กลุ่มธุรกิจโรงแรมที่มีการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในมาตรฐานที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ กำหนดไว้จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกปลอดภัย นอกจากนี้ จังหวัดสงขลา ยังเป็นเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภาคใต้เป็นพื้นที่ที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ในด้านเศรษฐกิจ มีเอกลักษณ์เฉพาะที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยวหรือการพักผ่อน ความพร้อม และศักยภาพของพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ เป็นศูนย์กลางธุรกิจ การศึกษา การคมนาคม การแพทย์ที่ทันสมัยและมีศักยภาพสูง มีสิ่งอำนวยความสะดวก และที่พักสำหรับผู้เดินทาง หลากหลายวัตถุประสงค์ เช่น มาติดต่อธุรกิจ การศึกษา เพื่อการรักษาพยาบาลร่วมการประชุม ร่วมการแข่งขันกีฬา เพื่อการพักผ่อน หรือเพื่อเดินทางผ่านไปอยู่ที่อื่น ดังนั้น อำเภอหาดใหญ่จึงเป็นศูนย์กลางธุรกิจการค้าในรูปแบบของ ศูนย์การค้าที่ทันสมัยครบวงจร (สุพัตรา เดวิสสัน, สุทธิชัยงามชื่นสุวรรณ, พิษณุภูมิ พึ่งสำราญ, เสาวรส ปลื้มใจ, สุวนนท์ ชูจันทร์, พงศ์สรวิ คณทะโร, วรชรินทร์ เล่าสัสม, ลักษิกา นัยกุล, วราพร ชูภักดี, เอรารวรรณ บุญปลอด, จิตรดา ลียากาศ และ เหมิกา ถึงแก้วรณกุล, 2561)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการโรงแรมในโครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ และแนวทางแก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และเพื่อให้กลุ่มธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการโรงแรม เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เข้าพักโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้าน สุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม ที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัด สงขลา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่เดินทางเข้ามาใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่เดินทางเข้ามาใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน พื้นที่ที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความ

ปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในพื้นที่เขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยใช้ข้อคำถามแบบ ปลายปิด แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อบุคคล

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การเข้าใช้บริการโรงแรมที่ที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย วัตถุประสงค์/รูปแบบการเดินทาง ลักษณะของการเดินทาง ผู้ร่วมเดินทาง และความถี่ในการเข้าพัก

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงแรมที่ที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผลการวัดค่าดัชนีมีความสอดคล้อง (IOC) ของคำถามแต่ละข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.857

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ 1) PS Extra Hotel 2) HOP INN HATYAI 3) W3 Hotel Hatyai 4) The Three Hatyai 5) The Signature Hotel Airport 6) U Hatyai Hotel 7) PS SPIPHU HOTEL และ 8) Tonaio Grand Hotel โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้บริการที่เดินทางเข้ามาใช้บริการโรงแรมที่ดังกล่าวแห่งละ 50 ชุด จะได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ชุด เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การเข้าใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างและทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะใช้สถิติ คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression) โดยวิธี Enter เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

2. ประสบการณ์การเข้าใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางเพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว เป็นลักษณะการเดินทางมาด้วยตัวเอง โดยมีผู้ร่วมเดินทาง คือ เพื่อน และจำนวนครั้งในการใช้บริการเฉลี่ยต่อปี 1-2 ครั้ง

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งมีปัจจัยหลัก 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองลูกค้า 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.44	0.41	มากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.46	0.45	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.46	0.43	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.49	0.44	มากที่สุด
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.45	0.46	มากที่สุด
ภาพรวม	4.46	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการ

ให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.44) รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.45) คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.43) คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.46) และ คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.41)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1. โรงแรมได้รับมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) เป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง	4.41	0.59	มากที่สุด
2. ท่านตัดสินใจเลือกโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA)	4.51	0.58	มากที่สุด
3. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของท่านต่อโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA)	4.51	0.57	มากที่สุด
ภาพรวม	4.48	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจท่านตัดสินใจเลือกโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจโดยรวมของท่านต่อโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.57) และ โรงแรมได้รับมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) เป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.59)

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter และมีระดับ ซึ่งใช้แบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลครบถ้วนทั้งหมด จำนวน 400 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Model Summary)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.69 ^a	.47	.46	.35

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดคือ 0.49 หมายความว่าตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 46.00 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 53.20 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นของตัวแบบ (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	42.74	5	8.55	69.21	.00 ^a
Residual	48.66	394	.12		
Total	91.40	399			

สมมติฐาน คือ

H_0 : ตัวแปรคุณภาพการให้บริการไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

H_1 : ตัวแปรคุณภาพการให้บริการมีส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผลการทดสอบ พบว่า F-test มีค่า Sig 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ จึงสามารถปฏิเสธ H_0 และ H_1 ยอมรับได้แสดงว่ามีตัวแปรภาพรวมของคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	.59	.21		2.76	.01
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.14	.07	.12	1.97	.05
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.16	.06	.16	2.56	.01
ด้านการตอบสนองลูกค้า	.20	.07	.18	3.10	.00
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	.18	.06	.17	3.07	.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	.19	.06	.18	3.14	.00
$R^2 = 0.47$, $R = 0.69^a$, $SEE = 0.35$, $F = 69.21$, Adjusted R Square = 0.46					

*p < .05

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยอธิบายตามลำดับมากที่สุดไปน้อยสุดได้ดังนี้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\beta = .18$) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\beta = .18$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\beta = .17$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta = .16$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\beta = .12$) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รวมกันพยากรณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 46.00 R^2 - adjusted = .46) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 5 ตัว ที่สามารถพยากรณ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มาเขียนสมการได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .585 + .144(X_1) + .163(X_2) + .201(X_3) + .178(X_4) + .188(X_5)$$

โดย X_1 = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

X_2 = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

X_3 = ด้านการตอบสนองลูกค้า

X_4 = ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

X_5 = ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

อภิปรายผล

วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า รวมกันพยากรณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้อยู่ที่ 0.46 ทั้งนี้คุณภาพการให้บริการทุกด้านมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ได้กล่าวว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ อย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่ต้องการ สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ประสบผลสำเร็จ SERVQUAL

ผลการศึกษาวิจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 แสดงให้เห็นว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) มีการป้องกันโดยการสวมหน้ากากอนามัย หรือ Face Shield ในขณะปฏิบัติงาน มีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในโรงแรม เพื่อช่วยลดการสัมผัส เช่น การสร้าง QR Code แทนการใช้ Key card มีการทำความสะอาด

อุปกรณ์ที่มีการใช้ร่วมกัน เช่น แก้ว ลิฟต์ พื้นที่การให้บริการมีการจัดให้เว้นระยะห่างกันอย่างน้อย 1 เมตร รวมถึงพื้นที่รอคิว มีการปรับตำแหน่งเครื่องปรับอากาศห้องพักทุกห้องให้เหมาะสม เพื่อการไหลเวียนของอากาศที่ดี บริเวณอ่างล้างมือและห้องส้วมมีสะอาด และจัดให้มีสบู่ล้างมืออย่างเพียงพอ และมีฝาคออาหารทุกครั้งขณะเสิร์ฟในการให้บริการ Room service ตามมาตรฐานร้านอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง, กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง และ ปัญญา ชูช่วย (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมที่พบเห็น (Tangibles) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม

ผลการศึกษาวิจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) มีการจำกัดจำนวนผู้รับบริการในสัดส่วนที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงการป้องกันการแพร่เชื้อเป็นหลัก พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ SHA เป็นอย่างดี มีการให้บริการอย่างถูกต้อง เหมาะสม และปลอดภัยมากต่อสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) และ มีการให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร กุดหินนอก (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการโรงแรม 5 ดาวซ้ำ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ผลการศึกษาวิจัยด้านการตอบสนองลูกค้า สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าด้านการตอบสนองลูกค้า โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) มีระบบการเช็คอินเช็คเอาท์ทำได้รวดเร็ว พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจ

บริการ พนักงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว และพนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวิมล คำวงศ์ (2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความภักดีต่อบริษัทจัดท่องเที่ยวไปต่างประเทศของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของบริษัทจัดท่องเที่ยวไปต่างประเทศของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยพนักงานมีความพร้อมและความเต็มใจให้บริการอยู่ตลอด มากที่สุด

ผลการศึกษาวิจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยต่อสถานการณ์เมื่อเข้าพัก มีบริการชำระเงินที่ปลอดภัย เพื่อลดปริมาณการพูดคุย สัมผัสระหว่างผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ และพนักงานปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรวีร์ ศิริ (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร โดยทางโรงแรมให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาของลูกค้ามากที่สุด

ผลการศึกษาวิจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้บริการด้วยความสนใจผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง พนักงานให้บริการด้วยความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า พนักงานให้บริการที่ดี โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ปรวีร์ ศิริ (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร โดยพนักงานสามารถจดจำลูกค้าและความชอบของลูกค้าได้ มากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีรายละเอียดสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท

ประสบการณ์การเข้าใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางเพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว เป็นลักษณะการเดินทางมาด้วยตัวเอง โดยมีผู้ร่วมเดินทาง คือ เพื่อน และจำนวนครั้งในการใช้บริการเฉลี่ยต่อปี 1-2 ครั้ง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ตามลำดับ

ความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจท่านตัดสินใจถูก ที่เลือกโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) มี และโรงแรมได้รับมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) เป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง ตามลำดับ

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัด สงขลา ทั้ง 5 ด้าน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณแล้ว พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) มี 5 ด้าน สามารถนำมาอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญและรักษามาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) เพื่อให้ได้มาตรฐานตรงตามระเบียบ และข้อบังคับ

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA)

ผู้ประกอบการควรจัดฝึกอบรมพนักงานให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานและการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าผู้เข้าพักได้อย่างรวดเร็ว และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม

3. ด้านการตอบสนองลูกค้าได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ผู้ประกอบการควรเพิ่มช่องทางติดต่อ ที่สามารถให้การตอบรับผู้ใช้บริการได้เร็วที่สุด โดยเน้นให้ลูกค้าได้รับความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลโรงแรมและห้องพัก มีกระบวนการที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่เชื้อไวรัส COVID-19 ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมการจองห้องพักโรงแรม หรือการสอบถามของราคาห้องพัก โดยพนักงานต้องเข้าใจ และรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการ รู้สึกถึง ความคุ้มค่า และนำพามาซึ่งการใช้บริการในอนาคตต่อไป

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าให้มากขึ้น รวมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้น โดยการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ที่มาใช้บริการว่าโรงแรมมีความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลและทรัพย์สินของลูกค้า รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานให้มีพฤติกรรม ที่เหมาะสม มีความรู้และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ผู้ประกอบการควรให้บริการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการของโรงแรมอย่างเท่าเทียม และเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ จนผู้ที่ใช้บริการได้รับความรู้สึกที่ดีว่าตนนั้นมีความสำคัญในสถานบริการแห่งนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านกรณีตัวอย่างที่ใช้โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ทำการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้ในพื้นที่อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้เกิดการต่อยอดองค์ความรู้เรื่องการให้บริการของโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ที่กว้างขวางขึ้นต่อไป

2. การศึกษานี้เป็นการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) คนไทยเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ชาวต่างประเทศ เพื่อได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ทักษะคติของลูกค้า หรือ แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด ให้มีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทริงทอง, กอแก้ว จันทริงทอง และ ปัญญา ชูช่วย. (2561). องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว. ใน *การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9* (น.1567). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

นันทพร กุดหินนอก. (2557). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการโรงแรม 5 ดาวชั้นนำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ปรวีร์ คีรี. (2561). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท* (วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

สิริวิมล คำวงศ์. (2559). *ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความภักดีต่อบริษัทจัดท่องเที่ยวไปต่างประเทศของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

สุพัทธา เควสสัน, สุทธิชัย งามชื่นสุวรรณ, พิชญ์ภูรี พึ่งสำราญ, เสาวรส ปลื้มใจ, สุวรรณ ฐจันทร์, พงศ์สรร คันทะโร, วรชรินทร์ เล่าลัม, ลักษิกา น้อยกุล, วราพร ชูภักดี, เอวารวรรณ บุญปลอด, จิตรลดา ลีอากาศ และเขมิกา ถึงแก้วธนกุล. (2561). *แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา เพื่อเพิ่มนักท่องเที่ยวจากอินโดนีเซียและประเทศสมาชิกอาเซียนใต้*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.