

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง

พัฒนะ ธนกฤตพุฒิเมธ^{1*} และ รชตธรรมรงค์ พชรมนต์ชัย²

¹ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, ชลบุรี

² มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, ชลบุรี

*ผู้รับผิดชอบบทความ: email thanakitputimed@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ 2) ศึกษาแนวทางของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ และ 3) นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นลูกค้าที่เคยใช้บริการ จำนวน 400 คน และผู้ประกอบการโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง จำนวน 2 แห่ง สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี ภูมิลำเนาอยู่ในเขตปริมณฑล มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) การศึกษาแนวทางของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพยายามแสวงหาวิธีการและแนวคิดใหม่ ๆ ในการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 3) แนวทางในการพัฒนา ได้แก่ โรงแรมควรสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพิ่มพื้นที่และสร้างบรรยากาศที่ดี มีการบริการที่รวดเร็ว เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงลูกค้า เพิ่มศักยภาพพนักงาน และเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัย

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการ โรงแรมบูติค

Guidelines for Service Quality Development of Boutique Hotels in Koh Sri-Chang.

Phatthana Thanakitputimed^{1*} and Rachatathamrongk Pacharamonchai²

¹ Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Chonburi.

² Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Chonburi.

*corresponding author: email thanakitputimed@hotmail.com

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the opinions about service quality of customers, 2) study the entrepreneurs approach to improving the quality of service and 3) suggest guidelines development for improving the service quality. The samples were 400 customers who had used services and 2 boutique hotel entrepreneurs on Koh Sichang. The statistical analysis of this study were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test and F-test. The research results were found that, 1) Most of the sample customers were male, aged 21-30 years, lived in the metropolitan area, had a bachelor's degree, worked as employee of private company and had an average monthly income between 15,001-20,000 Baht. Their opinions about service quality were high level in every aspects. Customers with different gender, age, domicile, education level and occupations had no difference on level of opinions about the service quality in all aspects. However the different of customer's incomes had statistically significant difference at the 0.05 level about the service quality in the physical and environmental aspects and personnel aspects. Development 2) study the entrepreneurs approach to improving the quality of service, the results reveal that 8 boutique hotel entrepreneurs on Koh Sichang were trying to find new methods and concepts in providing services to meet the customer needs. 3) Guidelines development, the hotel should create an unique identity, increase the space and create a good environment, fast service, add more channels of customer access, empower employees and increase the security system.

Keywords: Guidelines Development, Service Quality, Boutique Hotels

1. บทนำ

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกที่มีรายได้สำคัญจากภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัจจุบันจังหวัดชลบุรีมีพื้นที่เป็นอันดับที่ 50 ของประเทศไทย มีความหนาแน่นของประชากรประมาณ 333.49 คน/ตารางกิโลเมตร มีการแบ่งการปกครองออกเป็น 11 อำเภอ โดยจังหวัดชลบุรีมีแผนพัฒนาจังหวัด 4 ปี (พ.ศ. 2561-2564) ที่สำคัญ ได้แก่ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลนานาชาติ กิจกรรมการท่องเที่ยว สินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวได้มาตรฐานสากลให้เป็นฐานการกระจายรายได้และสร้างงาน ประกอบไปด้วย เป้าประสงค์ที่ 1 แหล่งท่องเที่ยวมีคุณภาพ และสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม (เด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ คนพิการ) และเป้าประสงค์ที่ 2 รายได้จากการท่องเที่ยวต่อคนต่อวันเพิ่มขึ้น (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดชลบุรี, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564) ที่มุ่งเน้นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการ และการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพโดยเพิ่มศักยภาพฐานการผลิตและบริการเดิมที่มีศักยภาพในปัจจุบันให้ต่อยอดไปสู่ฐานการผลิตและบริการที่ใช้เทคโนโลยีที่เข้มข้น และมีนวัตกรรมมากขึ้น ควบคู่กับ

การวางรากฐานเพื่อสร้างและพัฒนาภาคการผลิตและบริการสำหรับอนาคต ทั้งในด้านการเตรียมศักยภาพคน และโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนส่งเสริมและสร้างความเข้มแข็งของวิสาหกิจตั้งใหม่ (Start Up) และวิสาหกิจเพื่อสังคม รวมถึงการสร้างผู้ประกอบการวิสาหกิจให้มีความเข้มแข็งมีการพัฒนาที่ยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

อำเภอเกาะสีชัง เป็นอำเภอที่เล็กที่สุดในประเทศไทย มีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ เช่น พระราชวังจุฑาธุชราชฐาน พระเจดีย์อโศกวัดอัมพวันนิมิต เป็นต้น ในแต่ละปีอำเภอเกาะสีชังจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเกาะสีชังประมาณปีละ 12,500 คน โดยมีโรงแรม บังกะโล และรีสอร์ทให้บริการ จำนวน 23 แห่ง (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดชลบุรี, 2560) ซึ่งธุรกิจโรงแรมบูติคถือเป็นโรงแรมประเภทหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก โดยมีลักษณะเด่น คือ ด้านการบริการ และด้านสถาปัตยกรรม จึงทำให้ธุรกิจที่พักประเภทนี้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ขอความแตกต่างได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม จากการเข้าไปสำรวจและบริการวิชาการ พบว่า ธุรกิจโรงแรมบูติคหลายแห่งบนเกาะสีชังยังพบปัญหาเรื่องการถูกร้องเรียนจากลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการรักษาคุณภาพการบริการ และระดับมาตรฐานในการให้บริการที่สม่ำเสมอ

ดังนั้น เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังมีคุณภาพในการให้บริการและได้มาตรฐาน ธุรกิจโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังจึงควรได้รับการสะท้อนคุณภาพในการให้บริการที่แท้จริงจากลูกค้า คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในประเด็นดังกล่าว เพื่อให้ได้แนวทางที่ดีในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง อีกทั้งการศึกษาในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับเป้าประสงค์ของแผนพัฒนาจังหวัดชลบุรีในเรื่องการสร้างมาตรฐานการท่องเที่ยวและบริการระดับสากล

2. วัตถุประสงค์

- 2.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง
- 2.1.2 เพื่อศึกษาแนวทางของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง
- 2.1.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง

3. สมมติฐานการวิจัย

ลูกค้าที่มีข้อมูลทั่วไปต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังแตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากรในการวิจัยเป็นลูกค้าที่เคยใช้บริการกับโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 8 แห่ง

4.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจเป็นลูกค้าที่เคยใช้บริการโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจึงใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953, อ้างถึงใน ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560) ในการคำนวณ โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน จากนั้นกำหนดจำนวนลูกค้าตามสัดส่วนของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามที่กำหนด และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง ซึ่งประชากรที่มีจำนวนน้อยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15 ถึงร้อยละ 30 (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560) เพื่อความน่าเชื่อถือการศึกษาครั้งนี้จะใช้ร้อยละ 30 ของประชากร ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 แห่ง จากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 เป็นคำถาม

เกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

4.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เนื้อหาในแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบัน แนวโน้มในการดำเนินงาน และการพัฒนาคุณภาพการบริการในอนาคต

4.2.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ นำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถึงความเหมาะสมในประเด็นที่จะศึกษาเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับลูกค้ำที่มาให้บริการกับโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1951) มีค่าทั้งฉบับเท่ากับ 0.786

4.2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง และแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง จำนวน 400 ชุด

4.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากแบบสอบถามนำข้อมูลทั่วไปมาแจกแจงความถี่ และร้อยละ ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพการให้บริการนำมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบ t-test และ F-test เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ คณะผู้วิจัยทำการสรุปประเด็นสำคัญโดยนำเสนอข้อมูลในรูปของความเรียง และนำข้อมูลทั้ง 2 ส่วน มาวิเคราะห์เพื่อนำเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำที่มาให้บริการกับโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง พบว่า ลูกค้ำที่มาให้บริการกับโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.50 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.70 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 43.30 และมีรายได้รวมต่อเดือนโดยประมาณอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง พบว่า ลูกค้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านโดยเรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.53) และด้านการเข้าถึงลูกค้ำและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.50) ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.55)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศ อายุ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในส่วนของรายได้รวมต่อเดือนโดยประมาณต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงลูกค้ำ และการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในส่วนของลูกค้ำที่มีรายได้รวมต่อเดือนโดยประมาณต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของโรงแรม และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 ผลการศึกษาแนวทางของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง

ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบัน สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ ลักษณะการบริหารงานส่วนใหญ่เป็นบุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของและบริหารงานเอง ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่นและวัยทำงานตอนต้น การให้บริการของโรงแรมส่วนใหญ่จะเน้นและความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของลูกค้ำที่เข้าพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่จำเป็นทั้งภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม พื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมส่วนใหญ่มีการปรับปรุงทัศนียภาพให้สวยงาม มีจุดถ่ายรูปสวย ๆ ภายในโรงแรม ลูกค้าสามารถจองห้องพักล่วงหน้าผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ของโรงแรมหรือจองห้องพักผ่านตัวแทน (Travel Agent) ตลอดจนโรงแรมส่วนใหญ่ยังมีรถจักรยานยนต์ให้เช่าพร้อมแผนไว้บริการ

แนวโน้มในการดำเนินงานและการพัฒนาคุณภาพการบริการในอนาคต ผู้ประกอบการโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังส่วนใหญ่มีความคิดนอกกรอบ มีความคิดสร้างสรรค์เพื่อแสวงหาวิธีการและแนวคิดใหม่ ๆ ในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเพิ่มกลยุทธ์ในการกระตุ้นยอดขาย เช่น การขายห้องพักระยะยาวแบบเหมาจ่ายรวมค่าอาหาร และกิจกรรมการท่องเที่ยวอื่น ๆ ในราคาประหยัด ซึ่งการพักระยะยาวโรงแรมจะจัดสรรพื้นที่ Common Room และพื้นที่ Co-Working Space เพื่อพักผ่อนและยังสามารถทำงานควบคู่ไปด้วยได้ ผู้ประกอบการโรงแรมบางแห่งมีแผนจะเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องสมุด ห้องครัวส่วนกลางที่สามารถปรุงอาหารหรือปิ้งย่างอาหารทะเลเพื่อรับประทานเองได้ มีพื้นที่ Hi speed Wi-Fi และมี การปรับปรุงอาคารทั้งภายในและภายนอกให้มีสไตล์ Modern Loft ที่ให้ความรู้สึกทันสมัย พร้อมเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครบครัน เพิ่มกิจกรรมเสริม เช่น กิจกรรมโยคะ กิจกรรมพายเรือแคนู กิจกรรมเจ็ทสกี และกิจกรรมดำน้ำ เป็นต้น อีกทั้งยังมีแผนที่จะนำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management: CRM) เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการที่มีให้กับลูกค้า

5.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชัง

5.3.1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพในด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น โรงแรมบูติคบนเกาะสีชังควรเพิ่มพื้นที่ภายในโรงแรมให้เพียงพอต่อการรับรองลูกค้าที่เข้าพัก ควรสร้างบรรยากาศที่ดีของโรงแรมทั้งภายในและภายนอกของโรงแรม และโรงแรมควรสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตัวในการตกแต่งโรงแรมเพื่อสร้างความแตกต่างกับคู่แข่งซึ่งสามารถดึงดูดใจให้ลูกค้าเลือกใช้บริการกับโรงแรมได้

5.3.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพในด้านการเข้าถึงลูกค้าและการประชาสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น โรงแรมบูติคบนเกาะสีชังควรเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น มีเว็บไซต์ (Website) ที่แสดงข้อมูลของโรงแรมที่ละเอียดชัดเจน และเป็นปัจจุบัน มีสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลและกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น มีบล็อกของโรงแรม มีเครือข่ายสังคมออนไลน์ของโรงแรม เช่น Facebook, Twitter, Instagram, Google Plus, TripAdvisor เป็นต้น มีการใช้สื่อออนไลน์แบบ Media Sharing เช่น ใช้ YouTube สำหรับประชาสัมพันธ์โรงแรมเป็นไฟล์วิดีโอ หรืออาจมีการใช้ Flickr สำหรับประชาสัมพันธ์โรงแรมในรูปแบบของไฟล์รูปภาพ เป็นต้น และควรมีการช่องทางในการจัดจำหน่ายและจองห้องพักผ่านตัวแทนจำหน่ายแบบออนไลน์ เช่น Agoda, Booking, Traveloka, Expedia, Trivago เป็นต้น ตลอดจนโรงแรมควรมีเอกสารแผ่นพับหรือแอปพลิเคชัน (Application) เกี่ยวกับข้อมูลโรงแรม แหล่งท่องเที่ยว และร้านอาหารแจกเพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้า

5.3.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ โรงแรมบูติคบนเกาะสีชังควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เน้นความรวดเร็วในการให้บริการทุก ๆ ขั้นตอน โดยเฉพาะขั้นตอนการเช็คอิน-เช็คเอาท์ที่ไม่ยุ่งยาก และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณพื้นที่ส่วนกลางเพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า และเกิดความรู้สึกคุ้มค่ากับราคาที่จ่ายไป

5.3.4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพในด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย โรงแรมบูติคบนเกาะสีชังควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย ควรมีกลิ้งวงจรปิด และควรเพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอเพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการรู้สึกถึงความปลอดภัย

5.3.5 แนวทางการพัฒนาคุณภาพในด้านบุคลากร โรงแรมบูติคบนเกาะสีชังควรให้ข้อมูล และความรู้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานของโรงแรมสามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ลูกค้าที่เข้าพักได้ถูกต้องและชัดเจน เช่น ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ข้อมูลร้านอาหารที่ขึ้นชื่อบนเกาะสีชังได้ เป็นต้น อีกทั้งโรงแรมควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแต่งกายของพนักงานให้เป็นไปในลักษณะที่ศทางเดียวกันเพื่อประโยชน์แก่การจดจำของลูกค้าในการร้องขอความช่วยเหลือ

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ด้านการเข้าถึงลูกค้าและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย และด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาอยู่กับโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังต่างได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพตอบสนองความต้องการมากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ จึงทำให้ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังที่ลูกค้าได้เข้าพักแสดงความคิดเห็นออกมาไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญชนก สุวรรณพงษ์ (2559) ได้ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีเพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีรายได้รวมต่อเดือนโดยประมาณต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของโรงแรม และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความแตกต่างของรายได้ อาจทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน เช่น ลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้สูงอาจต้องการความสะดวกสบาย จึงเลือกห้องพักประเภท ดีลักซ์ (Deluxe) หรือ 스위트 (Suite) ซึ่งทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพที่จะได้รับการให้บริการที่สูงตามไปด้วย ส่วนลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ไม่สูงมากอาจเลือกประเภทห้องพักที่มีราคาไม่สูงมาก เช่น ห้องพักประเภทสแตนดาร์ด (Standard) หรือซูพีเรีย (Superior) ซึ่งห้องพักประเภทดังกล่าวจะมีมาตรฐานตามปกติจึงทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการไม่สูงมากนัก เป็นต้น จึงทำให้ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังที่ลูกค้าได้เข้าพักแสดงความคิดเห็นออกมาไปในทิศทางที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทราวดี ดิณรัตน์ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมด้านความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความปลอดภัย ลักษณะภายนอก และความเข้าใจผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า โรงแรมบูติคบนเกาะสีชังควรมีการพัฒนาคุณภาพในด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการของโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของระชานนท์ ทวีผล และธีระวัฒน์ จันทร์ทิก (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง การให้บริการแบบมีอาชีพของโรงแรมประเภทบูติคในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และ เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมประเภทบูติคควรนำเสนอลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สามารถเชื่อมโยงกับอัตลักษณ์ของท้องถิ่นให้เกิดความน่าสนใจ เช่น อาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้นควรมีการพัฒนาคุณภาพในการเข้าถึงลูกค้า และการประชาสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระชานนท์ ทวีผล และธีระวัฒน์ จันทร์ทิก (2560) ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมประเภทบูติคควรให้ความสำคัญกับการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการที่ชัดเจน ควรมีการพัฒนาคุณภาพในด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านระบบความปลอดภัยของโรงแรมของชมรมวิศวกรออกแบบระบบป้องกันอัคคีภัย (2559) กล่าวว่า มาตรการด้านความปลอดภัยของโรงแรม และลูกค้าที่มาใช้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมเพราะจะช่วยป้องกันความเสียหายของชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าและโรงแรมที่อาจจะเกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่าง ๆ ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมให้ได้รับความน่าเชื่อถือ โรงแรมควรจัดให้มีมาตรการด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ควรมีกฎแจ้งประตูล็อกประตูระบบคีย์การ์ดเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลไประบบ PMS ได้โดยตรง ควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งจากภายนอกและภายในของโรงแรม ควรมีกองวางจรวดเพื่อป้องกันเหตุการณัร้ายต่าง ๆ ภายในโรงแรม และยังสามารถบันทึกข้อมูล

ไว้เพื่อนำไปใช้ในภายหลังได้หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติขึ้นภายในโรงแรมครอบคลุมพื้นที่สาธารณะที่บุคคลทั่วไปเข้าถึงได้ ควรมีสัญญาณเตือนไฟไหม้ ไฟสำรองฉุกเฉิน อุปกรณ์ดับเพลิง คู่มือการปฏิบัติสำหรับเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น และควรมีการพัฒนาคุณภาพในด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์ เข้มทอง และอโณทัย งามวิชัยกิจ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก: กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการมีความต้องการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับทักษะ 5 ด้าน คือ การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม และภาษาต่างประเทศ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

7.1.1 โรงแรมบูติคบนเกาะสีชังควรสร้างบรรยากาศที่ดีของโรงแรมทั้งภายในและภายนอกของโรงแรมเพื่อสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่แตกต่างกับคู่แข่ง

7.1.2 โรงแรมบูติคบนเกาะสีชังควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

7.1.3 โรงแรมบูติคบนเกาะสีชังควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มีบริการที่รวดเร็ว และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณพื้นที่ส่วนกลางให้มากขึ้น

7.1.4 โรงแรมบูติคบนเกาะสีชังควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการรู้สึกถึงความปลอดภัย

7.1.5 โรงแรมบูติคบนเกาะสีชังควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและความรู้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานของโรงแรมสามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ลูกค้าที่เข้าพักได้

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบการทำการตลาดของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดของโรงแรมบูติคบนเกาะสีชังต่อไป

7.2.3 ควรมีการศึกษาแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมบูติคหรือโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กบนเกาะสีชังหลังเกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (โควิด-19)

8. เอกสารอ้างอิง

กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดชลบุรี. (2560). แผนจังหวัดชลบุรี ปี 2561-2564. ค้นเมื่อ

26 สิงหาคม 2560 จาก http://www.chonburi.go.th/Portals/0/CEO/result_plan61-64_chon.pdf.

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2559). รายงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ. คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

ชมรมวิศวกรออกแบบระบบป้องกันอัคคีภัย. (2559). แนวคิดด้านระบบความปลอดภัยของโรงแรม. ค้นเมื่อ

19 ตุลาคม 2563 จาก [https://www.facebook.com/Fireprotectionacademy/posts/](https://www.facebook.com/Fireprotectionacademy/posts/1079263442146412/)

1079263442146412/

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2560). เทคนิคการสร้างเครื่องมือวิจัย: แนวทางการนำไปใช้อย่างมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: พ.ศ.พัฒนา.

ภัทรารัตน์ ดิณรัตน์. (2560). รายงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ระชานนท์ ทวีผล และธีระวัฒน์ จันทร์ทีก. (2560). การให้บริการแบบมืออาชีพของโรงแรมประเภทบูติคในเขต

อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิจัยและพัฒนา

วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. 12 (1), 1-14.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564)**. ค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2560 จาก http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422.

สุรีย์ เข้มทอง และอโณทัย งามวิชัยกิจ. (2561). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก: กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดเลย. **วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย**. 7(1), 38-53.