

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนามาตรวัดการรับรู้คุณภาพการบริการและรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบของการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการโรงแรมเฉพาะกลุ่ม 1- 4 (กลุ่มโรงแรมระดับราคาคืนละ 500 บาทขึ้นไป) ในจังหวัดเชียงใหม่ ทำการสุ่มรายชื่อโรงแรมจากรายชื่อของโรงแรมกลุ่ม 1 - 4 ในเชียงใหม่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเขต 1 ภาคเหนือด้วยวิธี Systematic Random Sampling และใช้วิธี Proportionate Sampling เพื่อแบ่งจำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่จะเก็บแบบสอบถามในแต่ละโรงแรมตามรายชื่อที่สุ่มได้

เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ(1988) รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 10 ราย แบบสอบถามนี้ถูกนำไปทดสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ และผ่านการทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) โดยการนำไปทดลองใช้กับผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยง 0.984 ซึ่งถือว่าข้อคำถามที่ใช้สร้างมาตรวัดคุณภาพการบริการถามมีเกณฑ์ความเชื่อมั่นสูงมาก จากนั้นจึงแบบสอบถามไปการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอีก 397 ราย

แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 14.0

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ (Dimensions) มีข้อคำถามที่อธิบาย องค์ประกอบทั้ง 6 อยู่ 40 ข้อ (Items) เรียงลำดับตามค่าน้ำหนักตัวประกอบจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 การบริการของพนักงานและการรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วยคำถาม 9 ข้อ เรียงลำดับค่าน้ำหนักตัวประกอบได้ดังนี้

ข้อ 34 พนักงานควรจะปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพ โดยเคร่งครัดต่อหน้าที่ (0.784)

ข้อ 35 พนักงานของโรงแรมควรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ (0.750)

ข้อ 33 พนักงานควรให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพอ่อนโยน ให้บริการพร้อมทั้งรอยยิ้ม (0.743)

ข้อ 31 พฤติกรรมของพนักงานควรจะทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ (0.680)

ข้อ 32 พนักงานของโรงแรมควรจะทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ (0.654)

ข้อ 39 โรงแรมควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และควรมีผู้เฝ้าระวังในห้องพัก (0.527)

ข้อ 38 แขกที่มาพักในโรงแรมควรรู้สึกว่าการแจ้งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความเชื่อถือได้ (0.466)

ข้อ 37 ทางโรงแรมควรให้การสนับสนุนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ (0.456)

ข้อ 40 พนักงานควรจะให้บริการที่ดีกับผู้ใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ (0.405)

องค์ประกอบที่ 2 ลักษณะทางกายภาพของโรงแรม ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อเรียงลำดับค่าน้ำหนักตัวประกอบได้ดังนี้

ข้อ 5 สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมควรมีความสวยงาม เหมาะสำหรับการพักผ่อน (0.851)

ข้อ 4 การติดต่อเพื่อใช้บริการควรมีหลายช่องทาง ทำให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และ เว็บไซต์ของโรงแรม (0.817)

ข้อ 6 สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโรงแรมควรมีความสะดวกสบายและปลอดภัย (0.800)

ข้อ 2 เอกสารแนะนำบริการของโรงแรมควรมีรูปลักษณะสวยงามและน่าอ่าน (0.731)

ข้อ 3 โรงแรมควรตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก (0.725)

ข้อ 7 โรงแรมควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและสวยงาม (0.663)

ข้อ 1 พนักงานของโรงแรมควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (0.649)

องค์ประกอบที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อเรียงลำดับค่าน้ำหนักตัวประกอบได้ดังนี้

ข้อ 11 เฟอร์นิเจอร์ในห้องพักและบริเวณส่วนต้อนรับควรมีการตกแต่งอย่างสวยงาม (0.718)

ข้อ 10 ห้องพักของโรงแรมควรมีเครื่องนอนและหมอนที่สะอาดและน่าใช้ (0.663)

ข้อ 8 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆของโรงแรมควรอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน (0.628)

ข้อ 9 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกของโรงแรมควรมีลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานในโรงแรม (0.597)

องค์ประกอบที่ 4 การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ เรียงลำดับค่าน้ำหนักตัวประกอบได้ดังนี้

ข้อ 43 พนักงานของโรงแรมควรเอาใจใส่และให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นรายบุคคล (0.757)

ข้อ 44 พนักงานของโรงแรมควรเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ (0.756)

ข้อ 45 ทางโรงแรมควรมีการเก็บข้อมูลผู้ให้บริการแต่ละท่านไว้ ไม่ต้องขอรายละเอียดใหม่เมื่อมีการเข้าพักซ้ำ (0.715)

ข้อ 42 พนักงานควรเอาใจใส่รายละเอียดเล็กๆน้อยๆที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ เช่น ทักทายลูกค้าพร้อมชื่อ แสดงความเอาใจใส่ และทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเป็นคนสำคัญ (0.615)

ข้อ 47 โรงแรมควรมีช่วงเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ (0.545)

ข้อ 48 โรงแรมควรจะให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง (0.463)

องค์ประกอบที่ 5 ความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการ ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ เรียงลำดับค่าน้ำหนักตัวประกอบได้ดังนี้

ข้อ 26 พนักงานของโรงแรมควรพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที (0.578)

ข้อ 25 พนักงานของโรงแรมควรจะแจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้ (0.523)

ข้อ 27 พนักงานควรมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ (0.500)

ข้อ 24 การเช็คอินและเช็คเอาท์ควรรวดเร็ว (0.490)

ข้อ 23 การจองห้องพักควรทำได้สะดวกและรวดเร็ว (0.458)

ข้อ 29 พนักงานของโรงแรมควรมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอ (0.359)

ข้อ 21 โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรจะถูกต้องและน่าเชื่อถือ (0.354)

องค์ประกอบที่ 6 เอกลักษณะและบริการเสริมอื่นของโรงแรม ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ เรียงลำดับค่าน้ำหนักตัวประกอบได้ดังนี้

ข้อ 15 โรงแรมควรมีบริการอื่น ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการรถรับส่งจากสนามบินและสถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก บริการอินเทอร์เน็ต บริการจัดหาทัวร์ บริการไปรษณีย์ ห้องออกกำลังกาย และห้องซาวน่า (-0.653)

ข้อ 16 โรงแรมควรสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.609)

ข้อ 17 โรงแรมควรมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (-0.559)

ข้อ 13 ทางโรงแรมควรเน้นการบริการที่สื่อถึงวัฒนธรรมล้านนา เช่น เครื่องแบบของพนักงาน การฝึกให้พนักงานใช้ภาษาท้องถิ่น การเพิ่มเมนูอาหารพื้นเมือง และควรมีกิจกรรมที่แสดงออกให้เห็นถึงวัฒนธรรมล้านนา เช่น อาจมีการแสดงโชว์พื้นเมือง (-0.554)

ข้อ 14 โรงแรมควรมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (-0.541)

ข้อ 12 การตกแต่งโรงแรมทั้งภายนอกและภายในควรมีบรรยากาศแบบล้านนา ของใช้ในห้องพักควรมีเอกลักษณ์สามารถสื่อถึงวัฒนธรรมเชียงใหม่ (-0.420)

ข้อ 18 พนักงานควรมีทักษะในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า (-0.407)

สามารถสรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การบริการของพนักงานโรงแรมและการรักษาความปลอดภัย เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นวิธีการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกต่อผู้มาใช้บริการ รวมไปถึงระบบการรักษาความปลอดภัย

องค์ประกอบที่ 2 ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของโรงแรมเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของโรงแรมที่ผู้มาใช้บริการสามารถมองเห็นได้ เป็นสิ่งที่ดึงดูดให้ผู้มาใช้บริการสามารถประทับใจและรู้สึกได้ตั้งแต่แรกเห็น ซึ่งประกอบด้วยสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกายของพนักงาน การตกแต่งโรงแรมให้สวยงาม สถานที่ตั้งและความสะดวกการติดต่อทางโรงแรม

องค์ประกอบที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของโรงแรม เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักของโรงแรม ซึ่งเป็นจุดประสงค์หลักของการมาใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยว องค์ประกอบนี้ประกอบด้วยความสะดวกของห้องพัก รวมไปถึงความพร้อมและความเหมาะสมของอุปกรณ์ และเฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก

องค์ประกอบที่ 4 การเข้าใจความต้องการของแขกที่มาใช้บริการ โรงแรม เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าใจถึงความต้องการจะเป็นคนสำคัญของผู้มาใช้บริการที่ต้องการได้รับความเอาใจใส่ หรือการรับรู้ถึงความต้องการที่แตกต่างของผู้มาใช้บริการ รวมไปถึงการรับรู้ถึงเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการและอาหารที่มีคุณภาพที่ผู้มาใช้บริการต้องการ

องค์ประกอบที่ 5 ความพร้อม ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการที่เน้นในด้านความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความรวดเร็วในการจองห้องพัก การเช็คอิน, การเช็คเอาท์ และความพร้อมของพนักงานในการที่จะสามารถให้บริการได้ทันทีที่ผู้มาใช้บริการต้องการ รวมไปถึงความเต็มใจในการให้บริการและการช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอ

องค์ประกอบที่ 6 เอกลักษณ์และบริการเสริมอื่นของโรงแรม เป็นองค์ประกอบที่นอกเหนือจากการบริการปกติของโรงแรม ประกอบด้วยสิ่งที่คุณรับบริการอาจจะไม่ได้คาดหวังจะได้รับจากการใช้บริการที่โรงแรม แต่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้โรงแรมมีความโดดเด่น แตกต่างจากโรงแรมอื่นๆ ซึ่งได้แก่การมีเอกลักษณ์ความเป็นล้านนาทั้งในด้านการตกแต่งโรงแรม และการให้บริการ รวมไปถึงการมีบริการเสริมอื่นๆที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจในการบริการ

และเพื่อเป็นการยืนยันว่าองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการทั้งหมดที่ได้จะสามารถนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อสร้างมาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 4 กลุ่มได้จริง (โรงแรมกลุ่ม 1-4) ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ด้วยการนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 397 ชุดไปหาค่าความเที่ยง ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยง 0.976 ซึ่งหมายความว่ามาตรวัดที่สร้างขึ้นซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ 40 ข้อนี้มีความเที่ยงค่อนข้างสูง

2. เพื่อทดสอบว่าแบบสอบถามชุดนี้สามารถใช้วัดคุณภาพบริการได้จริงกับโรงแรมทั้ง 4 กลุ่ม ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบคะแนนคุณภาพบริการที่คำนวณได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกให้คะแนนคุณภาพบริการ โดยรวมแต่ละกลุ่มมาเปรียบเทียบกันด้วยเทคนิค One way-ANOVA พบว่าคะแนนคุณภาพบริการที่คำนวณได้ของกลุ่มผู้ที่เลือกตอบคะแนนคุณภาพบริการ โดยรวมว่า “ดีมาก” นั้นสูงกว่าคะแนนคุณภาพบริการที่คำนวณได้ของกลุ่มผู้ที่เลือกตอบคะแนนคุณภาพบริการ โดยรวมว่า “ดี” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทั้ง 4 กลุ่มของโรงแรม และพบว่าคะแนนคุณภาพบริการที่คำนวณได้ของกลุ่มผู้ที่เลือกตอบคะแนนคุณภาพบริการ โดยรวมว่า “ดี” นั้นยังสูงกว่าคะแนนคุณภาพบริการที่คำนวณได้ของกลุ่มผู้ที่เลือกตอบคะแนนคุณภาพบริการ โดยรวมว่า “ปานกลาง/แย่” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทั้ง 4 กลุ่มของโรงแรมอีกด้วย ดังนั้นจึงเป็นการยืนยันได้ว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้สามารถใช้วัดการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ โรงแรมทั้ง 4 กลุ่มในจังหวัดเชียงใหม่ได้จริง

อภิปรายผลของการศึกษา

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักทั้งหมด 6 องค์ประกอบได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 การบริการของพนักงานและการรักษาความปลอดภัย

องค์ประกอบที่ 2 ลักษณะทางกายภาพของโรงแรม

องค์ประกอบที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

องค์ประกอบที่ 4 การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ 5 ความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการ

องค์ประกอบที่ 6 เอกอัครราชทูตและบริวารเสริมอื่นของโรงแรม

องค์ประกอบข้างต้นนั้นพัฒนามาจากมาตรวัด SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ (1988) ที่พัฒนามาจากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างธุรกิจบริการ 4 กลุ่มอันได้แก่ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และธุรกิจดูแลรักษาและซ่อมบำรุง ซึ่งมีลักษณะค่อนข้างแตกต่างจากธุรกิจโรงแรมอย่างมาก ถึงแม้ว่า Parasuraman และคณะ (1988) จะยืนยันว่ามาตรวัด SERVQUAL สามารถใช้ได้กับธุรกิจบริการหลากหลายประเภท แต่จากการศึกษาของ Adam and Ujwal (2004) พบว่าการปรับปรุงมาตรวัด SERVQUAL เพื่อนำไปใช้กับธุรกิจอื่นโดยการปรับแต่งความหมายของคำที่ใช้ในมาตรวัดเพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจ (Scale Adaptation) รวมไปถึงการตัดทอนหรือเพิ่มข้อความที่เหมาะสมเข้าไป (Scale Modification) โดยไม่ได้ผ่านกระบวนการพัฒนามาตรวัดทางสถิตินั้นสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของมาตรวัดที่ได้เป็นอย่างมาก แต่การพัฒนามาตรวัดตามกระบวนการทางสถิติ (Scale Refinement) เช่นการใช้เทคนิคการหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้การพัฒนามาตรวัดนั้นเป็นอย่างมาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ กับองค์ประกอบของคุณภาพบริการตามมาตรวัดคุณภาพบริการ

ของ Parasuraman และคณะ (1988) จะพบว่า มีบางองค์ประกอบที่จะเพิ่มรายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงของธุรกิจโรงแรมเข้ามา สอดคล้องกับการวิจัยของ Juwaheer (2004) และ Kang และคณะ (2004) ที่นำมาตรวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ (1988) มาปรับใช้กับธุรกิจโรงแรมแล้วพบองค์ประกอบต่างๆที่มีลักษณะเฉพาะของธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้นแตกต่างกันไปในรายละเอียด

ข้อแตกต่างขององค์ประกอบที่เพิ่มขึ้นจากลักษณะเฉพาะของธุรกิจโรงแรมที่เห็นได้ชัดประกอบด้วย รายละเอียดของห้องพักและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ และข้อปลีกย่อยเกี่ยวกับอาหารที่โรงแรมจัดไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อแตกต่างนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ Juwaheer (2004), Tsang and Qu (2000), Chu and Tat (2000) และ Lopez and Serrano (2004)

นอกจากลักษณะที่แตกต่างกันของชนิดธุรกิจที่ทำให้องค์ประกอบคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมแตกต่างจากองค์ประกอบของคุณภาพบริการตามมาตรวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ (1988) แล้ว ยังมีปัจจัยเพิ่มเติมที่มาจากลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นเข้ามา มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบของคุณภาพบริการอีกด้วย

เมื่อเปรียบเทียบรายละเอียดองค์ประกอบของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่กับองค์ประกอบของคุณภาพบริการตามมาตรวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ (1988) แล้วพบข้อเหมือนและข้อแตกต่างกันอยู่หลายข้อ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 การเปรียบเทียบองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่กับองค์ประกอบคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ(1988)

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ของ Parasuraman และคณะ(1988)	องค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	กลุ่ม C2 ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของ โรงแรม
1. โรงแรมควรมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย 2. โรงแรมควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ สบายงาม 3. พนักงานของโรงแรมควรแต่งกายดี สุภาพ เรียบร้อย	1 โรงแรมควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ ทันสมัยและสวยงาม 2. พนักงานของโรงแรมควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย 3. เอกสารแนะนำบริการของ โรงแรมควรมี รูปลักษณะสวยงามและน่าอ่าน 4. โรงแรมควรตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก 5. การติดต่อเพื่อใช้บริการควรมีหลายช่องทาง ทำให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และเว็บไซต์ ของโรงแรม 6. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของ โรงแรมควรมีความสวยงาม เหมาะสำหรับการ พักผ่อน 7. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโรงแรม ควรมีความสะดวกสบายและปลอดภัย
4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกของโรงแรมควรมีลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานในโรงแรม	กลุ่ม C3 สิ่งอำนวยความสะดวก 8. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆของ โรงแรมควรอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน 9. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกของ โรงแรมควรมีลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานในโรงแรม 10. ห้องพักของโรงแรมควรมีเครื่องนอนและ หมอนที่สะอาดและน่าใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ของ Parasuraman และคณะ(1988)	องค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
	11. เฟอร์นิเจอร์ในห้องพักและบริเวณส่วน ต้อนรับควรมีการตกแต่งอย่างสวยงาม
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	กลุ่ม C6 เอกลักษณ์และบริการเสริมอื่นของ โรงแรม
<p>5. เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการใดๆใน เวลาที่เฉพาะเจาะจง ทางโรงแรมสามารถ ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ตกลงไว้</p> <p>6. เมื่อผู้ใช้บริการเกิดปัญหาทางโรงแรมควรให้ ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ปัญหา</p> <p>8. โรงแรมควรสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่ กำหนด</p> <p>7. ผู้ใช้บริการสามารถไว้วางใจทางโรงแรมได้</p> <p>9. การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรม เป็นไปอย่างถูกต้อง</p>	<p>12. การตกแต่งโรงแรมทั้งภายนอกและภายใน ควรมีบรรยากาศแบบล้านนา ของใช้ในห้องพัก ควรมีเอกลักษณ์สามารถสื่อถึงวัฒนธรรม เชียงใหม่</p> <p>13. พนักงานควรมีทักษะในการแก้ปัญหาให้ ลูกค้า</p> <p>14. โรงแรมควรสามารถให้บริการได้ตรงตาม เวลาที่กำหนด</p> <p>15. โรงแรมควรมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็น ที่ยอมรับโดยทั่วไป</p> <p>16. ทางโรงแรมควรเน้นการบริการที่สื่อถึง วัฒนธรรมล้านนา เช่น เครื่องแบบของพนักงาน การฝึกให้พนักงานใช้ภาษาท้องถิ่น การเพิ่ม เมนูอาหารพื้นเมือง และควรมีกิจกรรมที่ แสดงออกให้เห็นถึงวัฒนธรรมล้านนา เช่น อาจ มีการแสดงโชว์พื้นเมือง</p> <p>17. โรงแรมควรมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและ อุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ของ Parasuraman และคณะ(1988)	องค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
	18. โรงแรมควรมีบริการอื่น ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการรถรับส่งจากสนามบินและสถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก บริการอินเทอร์เน็ต บริการจัดหาทัวร์ บริการไปรษณีย์ ห้องออกกำลังกาย และห้องซาวน่า
3.การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	กลุ่ม C5 ความพร้อม ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการ
<p>10. พนักงานของโรงแรมสามารถแจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้</p> <p>11. พนักงานของโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการได้ในทันที</p> <p>12. พนักงานของโรงแรมมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการเสมอ</p> <p>13. พนักงานของโรงแรมมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง</p>	<p>19. พนักงานของโรงแรมควรแจ้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มาใช้บริการได้</p> <p>20. พนักงานของโรงแรมควรพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที</p> <p>21. พนักงานควรมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้ใช้บริการเสมอ</p> <p>22. พนักงานของโรงแรมควรมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขอ</p> <p>23. โดยทั่วไปการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรจะถูกต้องและน่าเชื่อถือ</p> <p>24. การจองห้องพักควรทำได้สะดวกและรวดเร็ว</p> <p>25. การเช็คอินและเช็คเอาท์ควรรวดเร็ว</p>
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	กลุ่ม C1 การบริการของพนักงานโรงแรมและการรักษาความปลอดภัย
<p>14. พนักงานของโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้</p> <p>15. ผู้มาใช้บริการโรงแรมมีความรู้สึกปลอดภัยในขณะที่มาใช้บริการโรงแรม</p>	<p>26. พฤติกรรมของพนักงานควรจะทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ</p> <p>27. พนักงานของโรงแรมควรจะทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ให้บริการ</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ของ Parasuraman และคณะ(1988)	องค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
<p>16. พนักงานของโรงแรมมีความสุภาพ อ่อนน้อม</p> <p>17. ทางโรงแรมควรให้การสนับสนุนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่</p>	<p>28. โรงแรมควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และควรมีตู้নিরภัยในห้องพัก</p> <p>29. พนักงานควรให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพอ่อนโยน ให้บริการพร้อมทั้งรอยยิ้ม</p> <p>30. ทางโรงแรมควรให้การสนับสนุนพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่</p> <p>31. พนักงานควรจะปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพโดยเคร่งครัดต่อหน้าที่</p> <p>32. พนักงานของโรงแรมควรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>33. แขกที่มาพักในโรงแรมควรรู้สึกว่าการแจ้งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความเชื่อถือได้</p> <p>34. พนักงานควรจะให้บริการที่ดีกับผู้ใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ</p>
<p>5.การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของ ผู้รับบริการ (Empathy)</p>	<p>กลุ่ม C4 การเข้าใจความต้องการของแขกที่มาใช้ บริการโรงแรม</p>
<p>18. ทางโรงแรมให้ความสนใจในลักษณะเฉพาะของผู้มาใช้บริการแต่ละบุคคล</p> <p>19. พนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นรายบุคคล</p> <p>20. พนักงานของโรงแรมรับรู้ถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ</p> <p>21. โรงแรมมีช่วงเวลาที่จะสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ</p>	<p>35. พนักงานควรเอาใจใส่รายละเอียดเล็กน้อยๆที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ เช่น ทักทายลูกค้าพร้อมชื่อ แสดงความเอาใจใส่ และทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ</p> <p>36. พนักงานของโรงแรมควรเอาใจใส่และให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นรายบุคคล</p> <p>37. พนักงานของโรงแรมควรเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ</p> <p>38. โรงแรมควรมีช่วงเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพบริการ ของ Parasuraman และคณะ(1988)	องค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
22. พนักงานของโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด	39. ทางโรงแรมควรจะมีการเก็บข้อมูล ผู้ใช้บริการแต่ละท่านไว้ไม่ต้องขอรายละเอียด ใหม่เมื่อมีการเข้าพักซ้ำ 40. โรงแรมควรจะให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง

อภิปรายผลการเปรียบเทียบตามตารางที่ 5.1

องค์ประกอบที่ 1 การบริการของพนักงานโรงแรมและการรักษาความปลอดภัย

จากตารางเปรียบเทียบพบว่าองค์ประกอบที่ 1 การบริการของพนักงานโรงแรมและการรักษาความปลอดภัย มีลักษณะที่เทียบเคียงได้กับองค์ประกอบการให้ความมั่นใจ (Assurance) ของ Parasuraman และคณะ (1988) เป็นองค์ประกอบที่มุ่งเน้นความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ไม่ว่าจะ เป็นวิธีการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกต่อผู้มาใช้บริการ แต่จะมีรายละเอียดในเรื่องอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน และการรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติมขึ้นมา

องค์ประกอบที่ 2 ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของโรงแรม

จากตารางเปรียบเทียบพบว่าองค์ประกอบที่ 2 ลักษณะทางกายภาพของโรงแรม มีลักษณะที่เทียบเคียงได้กับองค์ประกอบความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ของ Parasuraman และคณะ(1988) เป็นองค์ประกอบของโรงแรมที่ผู้มาใช้บริการสามารถมองเห็นได้ แต่จะมีรายละเอียดในเรื่องสภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของโรงแรมเพิ่มขึ้นมาตามลักษณะเฉพาะของธุรกิจโรงแรมที่ไม่ได้มุ่งเน้นขายบริการเพียงอย่างเดียว (Pure Service) แต่มีการขายห้องพักและสถานที่พักผ่อนรวมอยู่ด้วยเพิ่มเติมเข้ามา

องค์ประกอบที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของโรงแรม

จากตารางเปรียบเทียบพบว่าองค์ประกอบที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเทียบเคียงได้กับองค์ประกอบความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ของ Parasuraman และคณะ(1988) ซึ่งจะเป็นข้อย่อยที่แยกออกมามุ่งเน้นเรื่องอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและกล่าวถึงรายละเอียดปลีกย่อยของการตกแต่งเฟอร์นิเจอร์และห้องพักเป็นหลัก

องค์ประกอบที่ 4 การเข้าใจความต้องการของแขกที่มาใช้บริการโรงแรม

จากตารางเปรียบเทียบพบว่าองค์ประกอบที่ 4 การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีลักษณะเทียบเคียงได้กับองค์ประกอบการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ของ Parasuraman และคณะ(1988) ซึ่งกล่าวถึงการให้บริการให้บริการ โดยคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ โดยจะมีข้อเพิ่มเติมในเรื่องคุณภาพของอาหารที่เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการของธุรกิจ โรงแรมที่แตกต่างจากธุรกิจบริการที่เน้นขายบริการเพียงอย่างเดียว

องค์ประกอบที่ 5 ความพร้อม ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการ

จากตารางเปรียบเทียบพบว่าองค์ประกอบที่ 5 ความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทุกข้อในองค์ประกอบตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ของ Parasuraman และคณะ(1988) ซึ่งกล่าวถึงความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการอย่างทันทั่วทั้งที่ แต่จะมีข้อเพิ่มเติมเรื่องการจองห้องพักและการเช็คอิน เช็กเอาท์ อันเป็นบริการเฉพาะของธุรกิจ โรงแรม

องค์ประกอบที่ 6 เอกลักษณ์และบริการเสริมอื่นของโรงแรม

จากตารางเปรียบเทียบพบว่าองค์ประกอบที่ 6 เอกลักษณ์และภาพพจน์ของโรงแรม มีลักษณะเทียบเคียงได้กับองค์ประกอบความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ของ Parasuraman และคณะ (1988) ซึ่งเป็นความต้องการที่นอกเหนือจากการบริการปกติ ประกอบด้วยสิ่งที่ผู้บริการอาจจะไม่ได้คาดหวังจะได้รับจากการใช้บริการที่ทั่วไป แต่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้โรงแรมมีความโดดเด่น แตกต่างจากโรงแรมอื่นๆ แต่จะเพิ่มเติมในเรื่องความต้องการเพิ่มเติมอื่นๆที่นอกเหนือจากการให้บริการทั่วไป ได้แก่ การมีบรรยากาศสำเนาที่ท้องถิ่น การมีบริการเสริมเพิ่มเติมที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสามารถนำมาตราวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มาใช้เพื่อตรวจสอบคะแนนคุณภาพบริการของโรงแรม และนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ถึงคุณภาพบริการเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมได้อย่างถูกต้องต่อไป

1.2 มาตราวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่สามารถนำมาใช้วัดคุณภาพบริการแยกได้ในแต่ละองค์ประกอบ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของข้อย่อยในแต่ละองค์ประกอบนั้น และยังสามารถคำนวณออกมาเป็นคะแนนคุณภาพบริการโดยรวมของทั้ง 6 องค์ประกอบได้โดยการหาค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 6 องค์ประกอบได้อีกด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการจะสามารถวิเคราะห์คุณภาพบริการได้อย่างลึกซึ้งทั้งในข้อย่อยหรือองค์ประกอบรวม และสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขได้อย่างถูกต้องตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้น

1.3 ผู้ประกอบการสามารถนำคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยของทุกองค์ประกอบที่ได้มาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยของ โรงแรมอื่นได้ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงแรมได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

2.1 ในอนาคตควรทำการศึกษานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อเป็นการขยายผลการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวได้อย่างครอบคลุม

2.2 ในอนาคตควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมไปถึงการรับรู้คุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวต่อธุรกิจโรงแรมกลุ่มอื่น อันได้แก่สถานพักแรมนอกเมือง (Resort) และเกสต์เฮาส์ (Guesthouse) ที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ไปอีกด้วย

2.3 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น การจะนำมาตรวัดที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดอื่นๆ ต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงลักษณะเฉพาะทางท้องถิ่นที่แตกต่างกันซึ่งจะมีผลให้องค์ประกอบคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวนั้นแตกต่างกันตามไปด้วย

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. เนื่องจากการเข้าไปขอเก็บข้อมูลในโรงแรมบางแห่งตามรายชื่อไม่สามารถทำได้ ความครอบคลุมของกลุ่มเป้าหมายอาจคลาดเคลื่อนไปบ้าง
2. การแจกแบบสอบถามในการวิจัยนี้เป็นการแจกแบบสอบถามให้ผู้มาใช้บริการนำแบบสอบถามไปกรอกเองโดยที่ขณะกรอกผู้วิจัยไม่สามารถตรวจสอบการกรอกของผู้ใช้บริการได้ จึงพบว่า มีแบบสอบถามจำนวนหนึ่งที่มีการละเว้นไม่ได้ตอบคำถามครบทุกข้อ จึงทำให้เกิดข้อมูลที่หายไป (Missing Values)