

**คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของ
ผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง**

**Quality of service that affects the intention to use the service
repeatedly. Trang Province Resort Commander's House**

บุษรา แสงจิตร์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง 2. เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรังที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน 3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพในการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-test F-test, One-way ANOVA, LSD และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี 2. ความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรังที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานะภาพ ภูมิสำเนา ระดับการศึกษา 3. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง

คำสำคัญ : การบริการ , ความตั้งใจใช้ซ้ำ , คุณภาพของการบริการ

ABSTRACT

The purpose of the Educational objectives, quality of service and intention to reuse service of resort house users, Trang Province 1.To study the quality of service and the intention of re-use of services by resort residential users in Trang Province 2.To compare the intention of using the service repeaters of different resort operators in Trang Province according to different personal factors 3.To study the influence of service quality on the intention to reuse services of resort residential users, Trang Province used a questionnaire to collect data from 400 samples, analyze the data with descriptive statistics and test hypotheses with T-test F-test, One-way ANOVA, LSD and multivariate regression equations.

The study found that 1. The service quality and the intention to use the services of resort operators in Trang Province are at a good level 2. The intention of re-use of services by resort operators in Trang Province varies according to different personal factors including gender, age, income, image status, birth status and education level 3.The quality of service has influenced the intention to reuse the service of resort house users in Trang Province.

Keywords: service, reuse, quality of service

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดตรังเป็นหนึ่งในจังหวัดในประเทศไทยที่มีสถานที่ท่องเที่ยว และวัฒนธรรมที่หลากหลายดึงดูดใจให้ชาวไทยและชาวต่างชาติมาเยี่ยมชม ทำให้การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อ เศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะธุรกิจที่พัก รีสอร์ท ทิว เป็นองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย

หัวใจสำคัญของธุรกิจรีสอร์ทก็คือ คุณภาพการ ให้บริการ หรือการสร้างภาพลักษณ์ โดยสิ่งที่นักท่องเที่ยวทุกคนต่างมีคาดหวังจากรีสอร์ทที่ไม่ต่างกัน ทั้งทางด้านของความรู้สึก ด้านการรับรู้ คือการได้รับความสะดวกสบาย การต้อนรับที่อบอุ่น และการบริการต่างๆ ที่ตรงกับ ความคาดหวัง จากการสำรวจข้อมูลพบว่าพนักงานยังขาดทักษะในการบริการด้านการแสดง พฤติกรรมทั้งสี่หน้า ท่าทางในการต้อนรับส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่ประทับใจ รวมไปถึงพนักงานยังมีความล่าช้าในการปฏิบัติงานและขาดความดูแลเอาใจใส่ผู้ที่มาใช้บริการทำให้ ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงการบริการของเรือนผู้การรีสอร์ทได้อย่างเต็มที่

ในปัจจุบันธุรกิจรีสอร์ทอยู่ในภาวะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง เนื่องจากผู้ให้บริการมีทางเลือกในการเลือกให้บริการหลากหลาย จากการสำรวจข้อมูลทำให้ทราบได้ว่า ผู้ที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการรายใหม่เกือบทั้งหมด ถึงเป็นคนรู้จักก็ไม่กลับมาใช้บริการของรีสอร์ทอีก นอกจากนี้ทางด้านการรับรู้ของสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เฟจบุ๊กเร็นผู้การรีสอร์ท ก็ไม่มีการรีวิวของผู้ใช้บริการ หรือมีเพียงน้อย แม้ว่ารีสอร์ทได้พยายามหาวิธีการต่างๆ ในการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การจัดกิจกรรมให้รางวัลแก่ผู้ที่มาให้ข้อมูลรีวิว รวมไปถึงการพัฒนาในรูปแบบของการบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ แต่ดูเหมือนจะไม่ค่อยเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างที่ต้องการ

จากสถานการณ์ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการรีสอร์ท เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำ ช่วยให้ธุรกิจสามารถวางแผน และกำหนดทิศทางการให้บริการ เพื่อเพิ่มจำนวนของการพักซ้ำของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเร็นผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง
2. เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเร็นผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรังที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพในการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเร็นผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการเร็นผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเร็นผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง

ขอบเขตของการวิจัย

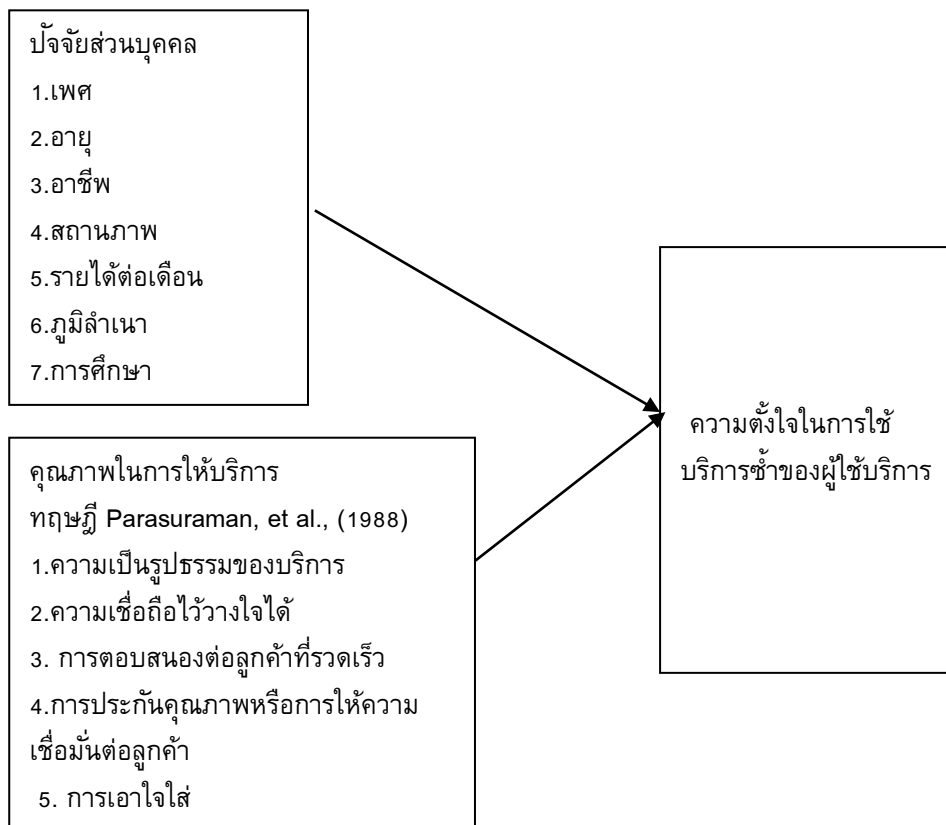
การศึกษานี้ใช้แนวคิดทฤษฎี Parasuraman, et al., (1988) เรื่องคุณภาพการให้บริการ และใช้แนวคิดทฤษฎี (Taylor and Baker, 1994; Kim et al., 2013) เรื่องความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ มีตัวแปรต้น ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ภูมิสำเนา การศึกษา และคุณภาพในการให้บริการประกอบด้วย 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การ

ตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การเอาใจใส่ ส่วนตัวแปรตามนั้นจะเป็นในเรื่องของความตั้งใจในการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง ที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 10 สิงหาคม 2566 - 30 สิงหาคม 2566

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาดังนี้ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และ คุณภาพการบริการ ตามแนวคิดของทฤษฎี Parasuraman, et al., (1988) ขณะที่ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำ ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มี นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด ซึ่งเป็นการบริการที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายเหมาะสม และผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ โดยการจัดระบบการบริหารจัดการทั้งทรัพยากรบุคคลและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานบริการให้สูงขึ้น ทั้งนี้ เพื่อคงไว้ซึ่งบริการที่มีคุณภาพ และยั่งยืน ดังทฤษฎี Parasuraman, et al., (1988) กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ประเมินหรือลงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมี 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า และความใส่ใจลูกค้า

ความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ

เทลเลอร์ และเบเกอร์ (Taylor and Baker, 1994) กล่าวถึงการกลับมาใช้บริการซ้ำเป็นทัศนคติ ของลูกค้าที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการแล้วเกิด ความพึงพอใจที่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ รวมถึง ความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ และส่งผลให้ทัศนคติเป็นไปในทางบวกซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้ บริการอีกครั้งในอนาคต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งหิรัญย์นภัส อินรอด (2558) คุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ การกีฬามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของ ศูนย์บริการการกีฬามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ให้ระดับคุณภาพการบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน

กนกวรรณ แซ่อิว (2559) ผลกระทบของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อความตั้งใจ กลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจรความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร รวมถึงศึกษาผลกระทบของคุณภาพการ

บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริการรถยนต์ ครบวงจร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย รองลงมาได้แก่ ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ และด้านการบรรลุเป้าหมาย ตามลำดับ และความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ผ่านการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจรเดิม พบว่า โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ส่วนการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่แตกต่างกันทำให้ระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ผ่านการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์ บริการรถยนต์ครบวงจรแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง ที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane(1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จะต้องเก็บตัวอย่างจากผู้เข้าใช้บริการ 400ชุด จำนวน 20 วันใน และแบ่งการเก็บออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 เก็บช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ วันละ 15 คน เนื่องจากในวันธรรมดาผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการไม่หลากหลาย ช่วงที่ 2 เก็บช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ วันละ 40 คน เนื่องจากเป็นวันหยุดสุดสัปดาห์ วันนักขัตฤกษ์ หรือวันหยุดช่วงพิเศษต่าง ๆ จะมีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท มากกว่าวันจันทร์- ศุกร์

เครื่องมือที่ใช้การรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยมี 5 ด้าน คือ (1) ด้านความเป็นรูปธรรม (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (4) ด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (5) ด้านการเอาใจใส่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติ t-test , F-test และ LSD และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย พหุคูณ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คน (ร้อยละ 75.80) อายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 46.80) ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ (ร้อยละ 43.30) สถานภาพ โสด (ร้อยละ 61.70) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 –25,000 บาท (ร้อยละ 34.30) ภูมิลำเนา ภาคใต้ (ร้อยละ 91.00) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 354 คน (ร้อยละ 88.50)

คุณภาพการบริการ และความตั้งใจใช้บริการซ้ำ

ตารางที่ 1 คุณภาพการบริการของเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.93	0.56	คุณภาพบริการที่ดี
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.00	0.65	คุณภาพบริการที่ดี
การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว	4.12	0.55	คุณภาพบริการที่ดี
การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่น	4.30	0.52	คุณภาพบริการที่ดีมาก
5.การเอาใจใส่	4.06	0.22	คุณภาพบริการที่ดี
โดยรวม	4.09	0.47	คุณภาพบริการที่ดี

จากตารางที่ 1 พบว่าคุณภาพการบริการของเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง รวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณารายด้าน ซึ่งด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีค่ามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ลำดับถัดมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 ด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.22 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.65 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ เรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง

ความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ท่านจะกลับมาใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท ที่ซ้ำอย่างแน่นอน	3.72	1.14	ความตั้งใจในการใช้ บริการซ้ำในระดับ มาก
2.ท่านจะกลับมาใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท อีกครั้งในอนาคตอันใกล้	3.65	1.22	ความตั้งใจในการใช้ บริการซ้ำในระดับ มาก
3.ท่านจะใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ทอย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.62	1.23	ความตั้งใจในการใช้ บริการซ้ำในระดับ มาก
โดยรวม	3.67	1.17	ความตั้งใจในการใช้ บริการซ้ำในระดับมาก

จากตารางที่ 2 ความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ เรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรังโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าท่านจะกลับมาใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ทซ้ำอย่างแน่นอน มีค่ามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.14 ลำดับถัดมาคือ ท่านจะกลับมาใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ทอีกครั้งในอนาคตอันใกล้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.22 และท่านจะใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ทอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมีค่าน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.23 ตามลำดับ

ผลทดสอบจากสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจากการนำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ได้ผลสรุปและวิเคราะห์ตามสมมติฐานพบว่าจากสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมดจำนวน 2 ข้อ ต่อไปนี้

สมมติฐาน ข้อที่ 1 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ ภูมิสำเนา ระดับการศึกษาส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ทที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 สมบัติการถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสมบัติการถดถอย และค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าวิกฤต

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.945		3.878	.000*
ด้านความเป็นรูปธรรม X_1	-.285	-.136	-2.077	.038*
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ X_2	-.008	-.005	-.063	.950
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว X_3	-.250	-.117	-1.605	.109
ด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่น X_4	1.194	.531	6.430	.000*
ด้านการเอาใจใส่ X_5	-.301	-.142	-2.119	.035*

*P < 0.05

สมมติฐาน ข้อที่ 2 พบว่าคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท ทั้ง 5 ด้าน มี 3 ด้าน ที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการเอาใจใส่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรือสอร์ท จังหวัดตรัง ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ อยู่ในช่วง 20–30 ปี ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มของวัยทำงานโดยประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระมากที่สุดและรองลงมาคือข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการอื่นเนื่องมาจากเป็นกลุ่มคนวัยทำงานที่มีเวลาเดินทางเพื่อมาทำการท่องเที่ยวหรือเพื่อพักผ่อนก่อนวันปฏิบัติงานจริงซึ่งคุณภาพการบริการของเรือนผู้การรือสอร์ท จังหวัดตรัง จึงเป็นทางเลือกหนึ่งซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำ

2. ผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของเรือนผู้การรือสอร์ท จังหวัดตรัง คุณภาพการบริการดี ทั้ง 5 ด้าน โดยเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการรับรู้และประเมินคุณภาพจากการใช้บริการเรือนผู้การรือสอร์ท จังหวัดตรัง สอดคล้องกับทฤษฎีของพาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1985) ที่ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

ด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการประเมินว่า เป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการดีมาก เนื่องจากผู้รับบริการได้รับ ประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ อยู่ระดับที่ดีมากกว่าระดับความคาดหวัง ส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างมาก และมีโอกาสสูงที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำในเรือนผู้การรือสอร์ท จังหวัดตรัง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ Schmenner (1995) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความ คาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มี คุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

2. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness)

ผู้ใช้บริการประเมินว่าคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว ได้ดีเป็นดับสอง โดยพิจารณาจากความสามารถของผู้ให้บริการในการส่งมอบการบริการได้ตามระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสมไม่นานเกินไป และไว้วางใจได้ ทั้งเรื่องพนักงานผู้ให้บริการที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้สามารถส่งมอบการบริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสม ข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ โดยเมื่อพิจารณาในส่วนของ การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ คือลักษณะของความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันทีซึ่ง หากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ และตัดสินใจที่จะใช้บริการต่อไป

3. ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

แม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพการบริการที่ดีแต่ด้านการเอาใจใส่ของการบริการก็ส่งต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำดังนั้นพนักงานจึงให้ความดูแลผู้เข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอสามารถจดจำผู้ใช้บริการได้ และพนักงานรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของภาวิณี ทองแย้ม (2560)กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ การจัดการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการถือว่าการตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการซึ่งคุณภาพการบริการที่ดีทำให้ลูกค้ามีความภักดี และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของธุรกิจ

4. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ผู้ใช้บริการประเมินว่าคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับดีเป็นอันดับที่สี่โดยพิจารณาจากความสามารถในการให้บริการของเรือนผู้การรีสอร์ทในการปฏิบัติงานโดยมีระบบการจองห้องพักที่สามารถติดตามได้ผู้เข้าพักสามารถมั่นใจในระบบการจองรีสอร์ทมีระบบป้องกันและแจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และระบบการรับชำระเงินยังมีความถูกต้องแม่นยำซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเกิดความไว้วางใจในการบริการ

5. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการประเมินว่าเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการที่ดี ซึ่งคาดว่าเนื่องมาจากลักษณะทางกายภาพของเรือนผู้การรีสอร์ท โดยสื่อออกมาให้ผู้ใช้บริการได้สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนหรือเข้าถึงสัมผัสได้ง่าย ถึงแม้ว่าคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมจะอยู่ในอันดับที่ห้าก็ตามเรือนผู้การรีสอร์ทมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อผู้ใช้บริการมีป้ายหรือสัญลักษณ์ต่างๆของที่พักแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนนอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการมีการแต่งกายที่เรียบร้อยสะอาดสะอ้านและพนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใสซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคอตเลอร์ (Kotler, 2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด สินค้าและการบริการอาจเกี่ยวข้อง หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์ แต่เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญ

3. คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรัง มี 3 ด้าน คือ ด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเรือนผู้การรีสอร์ท จังหวัดตรังเพิ่มขึ้น อท ด้านความเป็นรูปธรรม และ ด้านการเอาใจใส่ จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของ

ผู้ให้บริการเรือนผู้การรือร้อร้ จ้งหวัดตร้ง ลดลง โดยคุณภาพการบริการ ด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการ เรือนผู้การรือร้อร้ จ้งหวัดตร้ง สูงที่สุด รองลงมาคือด้านการเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการเรือนผู้การรือร้อร้ จ้งหวัดตร้ง น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการเรือนผู้การรือร้อร้ จ้งหวัดตร้ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการวิจัยฉบับนี้ เรือนผู้การรือร้อร้ จ้งหวัดตร้ง ควรมีระบบเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรม ทักษะต่างๆ แก่พนักงานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทำให้การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจตรงกัน ซึ่งผู้บริหารควรจะต้องส่งเสริมและสนับสนุน อย่างจริงจัง
2. เรือนผู้การรือร้อร้ จ้งหวัดตร้ง ควรเปิดโอกาสให้แก่งานระดับปฏิบัติการ มีสิทธิมีเสียงในการ แสดงความคิดเห็น และมุ่งเน้นให้พนักงานมีความมั่นใจที่จะเผชิญกับปัญหาที่จะต้องเกิดการแก้ไข เบื้องต้น ก่อนที่จะถึงระดับที่สูงกว่าตน เพื่อให้มาตรฐานของคุณภาพการบริการยังคงไปในทิศทางที่ดี สำหรับการดูแล และบริการของเรือนผู้การรือร้อร้
3. ทางเรือนผู้การรือร้อร้จ้งหวัดควรให้บุคลากรตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของกิจกรรมต่างๆที่ทางโรงแรมจะจัดขึ้นซึ่งเป็นการสร้างหนึ่งในความประทับใจให้แก่ผู้ตั้งใจเข้ามาใช้บริการเรือนผู้การรือร้อร้
4. พนักงานที่ให้บริการของเรือนผู้การรือร้อร้จ้งหวัดตร้งควรมีการให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ และเต็มใจในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งถัดไป

เอกสารอ้างอิง

- ห้สยา อินทคง. (2560). คุณภาพบริการ คุณภาพผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ราคาและคุณลักษณะของร้านค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อร้านค้าปลีกสินค้าออร์แกนิกของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร. (ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. สารนิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต,วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

นันทพร กุดหินนอก. (2023). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการโรงแรม 5 ดาวชั้นนำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร. *อิทธิ เหล่าชูชีพ*. (2561). คุณภาพการบริการของพนักงาน พื้นที่ให้บริการและทำเลที่ตั้งส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่. *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*

Nurittamont, W., & Thipsri, N. (2019). อิทธิพลของคุณภาพบริการและการบริหารความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ:การศึกษาเชิงประจักษ์ลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา. *Suthiparithat*, 33(105), 175-186.