อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

“ใฝ่ดี ใฝ่รู้ สู้งาน”

เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

“เป็นแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาตะวันออก
บนพื้นที่ภาคตะวันตก”

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
46 หมู่ 3 ต.จอมบึง อ.จอมบึง จ.ราชบุรี 70150
โทรศัพท์. 032-261790 โทรสาร. 032-261078
http://www.mcru.ac.th

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ 4 “สร้างองค์ความรู้ สู่การพัฒนา นำพาสังคม”

รายงานสืบเนื่องจาก
การประชุมวิชาการ

ระดับชาติ

ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ 4

วันที่ 1 มีนาคม 2559
ณ อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

“สร้างองค์ความรู้
สู่การพัฒนา นำพาสังคม”

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง และเครือข่ายเจ้าภาพร่วม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

พิจารณาบทความวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ ๔

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน	แสวงดี
รองศาสตราจารย์ ดร.วีรชัย	พุทธวงศ์
รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย	ช่วยบำรุง
รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์นาถ	นาถวรานันต์
รองศาสตราจารย์ ดร.พรปวีณ์	ศรีประเสริฐ
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชระ	เพิ่มชาติ
รองศาสตราจารย์ทันตแพทย์หญิงคัดเค้า	วงศ์สวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์	แก้วขาว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วยา	เส็งประชา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเชษฐ	อนุรักษ์อุดม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ต่อศักดิ์	ซอแก้ว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภมรารัตน์	วิริยะการุณย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรีย์	ยอดฉิม
อาจารย์ ดร.กาญจนา	เชียงทอง
อาจารย์ ดร.โกมล	ไพศาล
อาจารย์ ดร.บุญเรือง	ศรีเหรัญ
อาจารย์ ดร.รัตนา	ศรีทัศน์
อาจารย์ ดร.วรรณรัตน์	วัฒนานิมิตกูล
อาจารย์ ดร.ภิศักดิ์	กัลยาณมิตร
อาจารย์ ดร.ณัฐโชติ	พรหมฤทธิ์
อัยการภาคิน	ไพศาลธีรเดช
ทันตแพทย์หญิงพิชานาฏ	หลิ่มวิรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสน่ห์	ระหว่างบ้าน
นางสาวยุวดี	นิรัตน์ตระกูล

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

พิจารณาบทความวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ ๔

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์	ศิลาเดช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนิดา	ตรีสวัสดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรพล	นามบุญเรือง
อาจารย์ ดร.อดิศักดิ์	แสงส่องฟ้า
อาจารย์ ดร.เสรี	เพิ่มชาติ
อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ	สิทธิพงษ์
อาจารย์ ดร.ชนกภัทร	ผดุงอรรถ
อาจารย์ ดร.พนารัตน์	แสงวิจิตร
อาจารย์ ดร.นพดล	อ่ำดี
อาจารย์ ดร.สุเมธ	ลิปิโรจนพงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชฎาพร	โพคัยสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถพล	อุสายพันธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช	จินดาสกุลยนต์
อาจารย์ทรงเกียรติ	อิงคามระธร

คุณภาพการบริการในโรงแรมใบไม้เขียวเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

Service Quality in Green Leaf Hotel for Sustainable Development, Cha-am District, Phetchaburi

บุษริน วงศ์วิวัฒนา[1]
[1]สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการบริการในธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และ 3) เพื่อได้แนวทางของการพัฒนาคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 5,380,663 คน (ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว, 2558) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแบบ Taro Yamane (1967) จำนวน 400 ตัวอย่าง และกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 23 – 30 ปี ระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือ ปวส. อาชีพลูกจ้างบริษัท ด้วยรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และมีรูปแบบของการเดินทางแบบครอบครัว ตามลำดับ 2) พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และ 3) ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะต่อโรงแรมใบไม้เขียวในประเด็นของคุณภาพการบริการของโรงแรมในเรื่องการแสดงออกซึ่งการร่วมรณรงค์รักษ์สิ่งแวดล้อมโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการและพนักงานในโรงแรม เช่น การจัดกิจกรรมรักษ์โลกที่สำคัญหรือการร่วมเก็บขยะชายหาด เป็นต้น

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ ธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว การประเมินคุณภาพแบบ SERVQUAL

ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) to study tourist's demographic that related to service quality attributes of Green Leaf Hotels in Cha Am, Phetchaburi 2) to study the expectation and perception of tourists toward service quality provided by Green Leaf Hotels in Cha Am, Phetchaburi , and 3) to generate the guidelines of service quality development for Green Leaf Hotels in Cha Am, Phetchaburi. The samples used in this quantitative research were 400 people varied from both Thai and International tourists who used to stay at Green Leaf Hotel in Cha Am, Phetchaburi.

The result of study presented that: 1) the majority of tourist's demographics were female with the age of 23 – 30 years: education level was at least bachelor or vocation degrees; most of them had an average salary of 10,001 – 20,000THB per month; and their types of

traveling was their family accompanies, respectively, 2) with five components of SERVQUAL - service quality measurement of Green Leaf Hotels (Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy), it was found that most tourists assess the significance of all service quality components, especially, the perception of service after their consumption, and 3) tourists initiated some recommendations on the practical way of environmental conservation campaigns through the participation among tourists and hotel staff such as Save the World Program and Cleaning Day Program.

Keywords : Service Quality Green Leaf Hotel Business SERVQUAL model

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมจัดเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญในลำดับต้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย เนื่องจากธุรกิจโรงแรมคือกลไกหนึ่งที่สำคัญในการช่วยขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้านที่พักแรมให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งพบว่าภาพของการเจริญเติบโตในธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีความสอดคล้องและเดินไปในทิศทางเดียวกันโดยจากรายงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่าประเทศไทยมีทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2556 สูงถึง 32,516,638 ล้านคน สามารถคิดเป็นรายได้ที่เกิดจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสูงถึง 1,353,556.52 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2557) และในขณะเดียวกันมีจำนวนธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์สูงถึง 10,018 สถานประกอบการ หรือคิดเป็นจำนวน 427,029 ห้องพักทั่วประเทศไทย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) ซึ่งเป็นตัวเลขที่น่าสนใจเนื่องจากภายใต้ธุรกิจโรงแรมนั้นพบว่าหลายสถานประกอบการมีภาพของการดำเนินธุรกิจที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินธุรกิจห้องประชุม ห้องจัดงานเลี้ยง ภัตตาคาร อาหารและเครื่องดื่ม นวดแผนไทย สปา บริการนำเที่ยว สถานบันเทิง บริการรถเช่าหรือร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นธุรกิจที่นำมาซึ่งรายได้ที่แฝงอยู่ภายใต้การดำเนินธุรกิจโรงแรมในภาพกว้างซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าธุรกิจโรงแรมที่เป็นธุรกิจที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับหลากหลายธุรกิจทั้งที่เกี่ยวข้องทางตรงและทางอ้อม จึงอาจกล่าวได้ว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญทั้งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมอื่น ๆโดยรอบ

ปัจจุบันภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความเป็นพลวัต ทำให้ธุรกิจโรงแรมเองต้องมีการปรับตัวทั้งเพื่อการสร้างความได้เปรียบในสภาพการแข่งขันและเพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจ ทำให้มีธุรกิจโรงแรมมีภาพของความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่ซึ่งทรัพยากรทางธรรมชาติที่อยู่อย่างจำกัดทำให้ธุรกิจโรงแรมเองต้องมีการปรับตัวเช่นกัน ดังนั้นกระแสของธุรกิจโรงแรมเพื่อสิ่งแวดล้อมจึงเป็นหนึ่งแนวทางที่สำคัญที่กำลังได้รับความนิยม ทั้งนี้นอกจากธุรกิจสามารถช่วยลดการทำลายสิ่งแวดล้อม ร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรที่เหลือน้อยลงทุกวัน ธุรกิจเองยังสามารถได้ประโยชน์ที่เกิดจากลดใช้พลังงาน คือ การลดต้นทุน การประหยัดค่าใช้จ่ายและเป็นการเพิ่มรายได้อีกประการหนึ่ง ดังนั้นธุรกิจโรงแรมหลายแห่งจึงมีความพยายามในการปรับตัวและหันมาดำเนินธุรกิจโรงแรมเพื่อสิ่งแวดล้อม ภายใต้โครงการของโรงแรมใบไม้เขียว (Green Leaf Hotels) โดยมูลนิธิใบไม้เขียว ที่จะดำเนินการตรวจสอบ สนับสนุนและออกใบรับรองมาตรฐานของการเป็นโรงแรมใบไม้เขียวให้แก่ธุรกิจที่ผ่านการประเมินทั้งสามขั้นตอน ปัจจุบันมีธุรกิจโรงแรมมากมายที่พยายามดำเนินการตามแนวทางที่สำคัญของการเป็นโรงแรมใบไม้เขียว ทั้งนี้นอกจากจะเพื่อเพิ่มคุณค่า (Value Added) ให้เกิดแก่ธุรกิจโรงแรมเองแล้วยังถือเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยในการอนุรักษ์และลดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติอีกทางหนึ่ง ปัจจุบันกระแสของโรงแรมใบไม้เขียวได้รับความนิยมเป็นอย่างมากทั้งในกลุ่มของลูกค้าผู้ใช้บริการ และในกลุ่มของผู้ประกอบการเองทั้งนี้เพื่อสอดรับการแนวของการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนที่สำคัญภายใต้การสร้างความสมดุลทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสังคมและมิติด้านสิ่งแวดล้อม

นอกจากการให้ความสำคัญในเรื่องของการตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของธุรกิจโรงแรมแล้วนั้น การให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ไม่สามารถมองข้ามได้เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ใช้บริการ รวมถึงโอกาสการเติบโตทางธุรกิจ การเดินทางกลับมาใช้ซ้ำทางธุรกิจและรวมถึงการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดแบบปากต่อปากอีกประการ เนื่องจากคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมซึ่งการบริการคือหัวใจของธุรกิจ ดังนั้นคุณภาพของการบริการจึงเป็นประเด็นที่สำคัญที่ต้องมีการบริหารจัดการ รวมถึงการหมั่นตรวจสอบ วัดระดับความพึงพอใจ การรับรู้และความต้องการของผู้ใช้บริการในหนทางของการพัฒนา การปรับปรุง เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมนั้นมีภาพของการพัฒนาอย่างยั่งยืนภายใต้สภาพแวดล้อมของการแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะธุรกิจใบไม้เขียวเองแม้ว่าจะมีการกำหนดตำแหน่งทางธุรกิจ (Positioning) ที่ชัดเจน มีการดำเนินธุรกิจที่สามารถสร้างความสมดุลทั้งในมิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคมและด้านเศรษฐกิจ หากแต่ภายใต้สังคมและการแข่งขันทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงลักษณะเฉพาะทางธุรกิจที่ต้องพึงพิงการบริการ ดังนั้นเรื่องของคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการประเมิน ตรวจสอบเพื่อการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมในแนวทางของความยั่งยืนของธุรกิจในที่สุด

โดยทั่วไปคุณภาพการบริการ (Service Quality) นั้นถือเป็นเครื่องที่สำคัญของการพัฒนาทางธุรกิจ โดย Chen & Chen (2010) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของธุรกิจในหนทางของการเพิ่มระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับแนวคิดที่สำคัญของ Parasuraman และคณะ (1985) ที่ว่าคุณภาพการบริการ คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังให้ถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ โดย Parasuraman และคณะ (1985) ยังได้สร้างเครื่องมือที่สำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการออกมาในรูปแบบของ SERVQUAL model อันประกอบด้วย

(1) <u>ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)</u> หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

(2) <u>ด้านความเชื่อถือไว้ใจ (Reliability)</u> หมายถึง การบริการ ตรงตามเวลา คำสั่ง หรือความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมใบไม้เขียวได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้หมายรวมถึงความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการทุกครั้งจะต้องมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการบริการที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

(3) <u>ด้านการตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness)</u> หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งการให้บริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว แก่ผู้ใช้บริการ

(4) <u>ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)</u> หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

(5) <u>ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)</u> หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน การเข้าถึงการบริการได้สะดวก และการเข้าอกเข้าใจความต้องการของลูกค้าของโรงแรมใบไม้เขียว

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ (ชัชวาล ทัตศวัติ, 2554)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพของผู้ใช้บริการในธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการบริการในธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อได้แนวทางของการพัฒนาคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าพักโรงแรมทั่วไปในเขต อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน ทั้งสิ้น 5,380,663 คน สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ข้อมูลปี พ.ศ. 2556 (ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว, 2558) เมื่อกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane (Yamane , 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดตัวอย่างใกล้เคียง 400 คน ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยกระจายไปตามรายชื่อโรงแรมใบไม้เขียว ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 7 โรงแรม (มูลนิธิใบไม้เขียว, 2558)

1.2 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องของการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการในกลุ่มโรงแรมใบไม้เขียว พื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจโรงแรมภายใต้สภาพการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งนี้เป็นการบูรณาการแนวคิดที่สำคัญของเครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการแบบ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) อันประกอบด้วย (1). ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการภายในโรงแรมใบไม้เขียวที่จับต้องได้ (2). ความเชื่อถือไว้ใจ (Reliability) หมายถึง การบริการ ตรงตามเวลา คำสั่ง หรือความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมใบไม้เขียวได้อย่างถูกต้อง (3). การตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วที่มีต่อผู้ใช้บริการโรงแรมใบไม้เขียว (4). การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ใช้บริการที่มีในด้านความรู้และทักษะในการบริการจากโรงแรมใบไม้เขียว ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ และการให้ความ มั่นคงปลอดภัย และ (5). การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การเข้าถึงการบริการได้สะดวก และการเข้าอกเข้าใจความต้องการของลูกค้าของโรงแรมใบไม้เขียว

1.3 ขอบเขตพื้นที่

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในพื้นที่เขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยมุ่งศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติผู้ได้เคยใช้บริการและมีประสบการณ์การเข้าพักในโรงแรมใบไม้เขียวของพื้นที่ศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ครั้งนี้ คือ การสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้งในด้านระดับของการคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการจากผู้ใช้บริการในโรงแรมใบไม้เขียว ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและต่างชาติ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และรูปแบบการเข้าพัก ด้วยมาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และอันดับ (Ordinal Scale) เพื่อแยกกลุ่มและระดับ ตอนที่ 2) ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่มีต่อโรงแรมใบไม้เขียว ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการดูแล

เอาใจใส่ลูกค้า โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิท (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) และตอนที่ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยร้อยละและค่าเฉลี่ย

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งที่มา ประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยในส่วนของแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินการด้วยแบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้เดินทางมายังอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีและได้เคยรับบริการการเข้าพัก ณ โรงแรมใบไม้เขียวในช่วงระยะเวลาฤดูของการท่องเที่ยว คือ ระหว่าง พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 – เมษายน พ.ศ. 2558 ในส่วนของแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ วารสารวิชาการ งานวิจัย หนังสือ ตำรา และภาพข่าว เป็นต้นที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของการพัฒนาคุณภาพการบริการ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการลงรหัสและบันทึกข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติพื้นฐาน (สถิติพรรณนา) ประกอบด้วย การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลและดำเนินการแบ่งส่วนของข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่ง คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล และส่วนที่สอง คือ ระดับของความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมใบไม้เขียว ซึ่งสามารถแจกแจงออกได้ดังนี้

ส่วนข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูลทั้ง 400 คน พบว่าผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 และเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 โดยเป็นผู้มีอายุ 23-30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 รองลงมาคือ อายุ 31-38 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 อายุ 15-22 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 อายุ 39-46 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อายุ 47-54 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อายุ 55-62 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และอายุมากกว่า 62 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือปวส. จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และต่ำกว่ามัธยม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบอีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้างบริษัท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ในขณะที่ประกอบอาชีพรับจ้างน้อยที่สุด จำนวน 10 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.5 โดยเป็นกลุ่มที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท สูงถึง 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ตามด้วยกลุ่มผู้มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และกลุ่มผู้มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 105 คิดเป็นร้อยละ 26.25 ตามลำดับ โดยในจำนวนนี้พบว่าโดยมากนิยมการเดินทางเข้าพักในรูปแบบครอบครัวสูงถึง 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 ตามด้วยการเดินทางคนเดียวและการเดินทางแบบกลุ่มคิดเป็นร้อยละ 19.50 และ 11.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อต่อคุณภาพบริการโรงแรมใบไม้เขียว ในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปล
1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	4.21	0.75	มากที่สุด
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.20	0.78	มาก
3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.19	0.79	มาก
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	4.18	0.77	มาก
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy)	4.16	0.81	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ณ โรงแรมใบไม้เขียว ในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีมีระดับความคาดหวังมากต่อเกณฑ์ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) สูงสุด คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังโดยรวมเท่ากับ 4.21 และส่วนเบี่ยงมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.75 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในประเด็นที่สำคัญพบว่าผู้ใช้บริการในโรงแรมใบไม้เขียวส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าพนักงานในโรงแรมใบไม้เขียวมีความสามารถในการตอบสนองต่อการร้องขอของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและทันท่วงที ตามด้วยความพร้อมของพนักงานต่อการบริการและความรวดเร็วของการให้บริการตามลำดับ ในขณะเกณฑ์ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) ได้รับค่าเฉลี่ยน้อยสุดของระดับความคาดหวังโดยรวมเท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.81 โดยพบกว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลงความเห็นว่าการให้บริการของพนักงานในโรงแรมใบไม้เขียวมีความแตกต่างกัน ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และต้องปรับปรุงเรื่องความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการ ตามลำดับ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้เรื่องคุณภาพการบริการของโรงแรมใบไม้เขียวจากกลุ่มผู้ใช้บริการ ดังตารางด้านล่างที่แสดงถึงการรับรู้ที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการ ณ โรงแรมใบไม้เขียว อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 2 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อต่อคุณภาพบริการโรงแรมใบไม้เขียว ในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปล
1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	4.33	0.66	มากที่สุด
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.23	0.64	มากที่สุด
3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.22	0.66	มากที่สุด
4. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Assurance)	4.21	0.67	มากที่สุด
5. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Empathy)	4.20	0.65	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ณ โรงแรมใบไม้เขียว ในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในทิศทางที่ดีขึ้น โดยพบว่าภาพรวมมีลักษณะของการรับรู้ในแต่ละเกณฑ์ดีขึ้น โดยเกณฑ์ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ยังคงมีค่าการรับรู้ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้โดยรวมเท่ากับ 4.33 และส่วนเบี่ยงมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.66 ตามมาด้วยเกณฑ์การรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Assurance) ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้โดยรวมเท่ากับ 4.23, 4.22 และ 4.21 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามแม้ว่า

ค่าเฉลี่ยของเกณฑ์การรับรู้ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Empathy) จะน้อยที่สุดในกลุ่มด้วยค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้โดยรวมเท่ากับ 4.20 แต่เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่มีค่าเท่ากับ 4.16 ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าภาพรวมทั้งหมดของการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการของโรงแรมใบไม้เขียว ในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีในมุมมองของผู้ใช้บริการทั้ง 5 เกณฑ์ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีภาพของการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น มีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้นตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมใบไม้เขียว พื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 23 – 30 ปี ระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือ ปวส. อาชีพลูกจ้างบริษัท ด้วยรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และมีรูปแบบของการเดินทางแบบครอบครัว ตามลำดับ และเมื่อดำเนินการศึกษาเชิงลึกในการเปรียบเทียบระหว่างระดับของการคาดหวังที่มีต่อระดับของการรับรู้ทั้ง 5 เกณฑ์ที่สำคัญในเรื่องของคุณภาพการบริการของโรงแรมใบไม้เขียว พื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการได้ดังนี้

(1). ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีการระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับสูงที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ซึ่งเมื่อประเมินคุณภาพบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจมากต่อการบริการ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในเรื่องสามารถสื่อสารให้ลูกค้าได้อย่างเข้าใจและชัดเจน เช่น ป้ายบอกทาง โดยเฉพาะการมีรูปแบบของการสื่อสารในภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น

(2). ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และมีการระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ซึ่งเมื่อประเมินคุณภาพบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจมากต่อการบริการ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพอใจมากในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกและความสามารถในการสร้างความมั่นใจด้านการทำตามคำสั่งและการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี

(3). ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีการระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ซึ่งเมื่อประเมินคุณภาพบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจมากต่อการบริการ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพอใจมากในเรื่องลักษณะทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆในโรงแรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่สามารถสื่อถึงการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี

(4). ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีการระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งเมื่อประเมินคุณภาพบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจมากต่อการบริการ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.02 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพอใจมากในเรื่องพนักงานที่มีทักษะความรู้ ความชำนาญ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยได้

(5). ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีการระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งเมื่อประเมินคุณภาพบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจมากต่อการบริการโดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพอใจมากในเรื่องพนักงานเจ้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นภาพรวมของคุณภาพการบริการของโรงแรมใบไม้เขียว พื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนำเอาเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการแบบ SERVQUAL มาทำการวัดและเปรียบเทียบระดับของความคาดหวังกับระดับของการรับรู้ ในขณะเดียวกันพบว่าผู้ใช้บริการบางส่วนได้มีการแสดงความคิดเห็นถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียวออกเป็นประเด็นที่สำคัญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกถึงการร่วมรณรงค์ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากว่าป้ายสื่อความหมายหรือเอกสารต่าง ๆโดยอาจมีการจัดกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ามีโอกาสของการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น เช่น การจัดกิจกรรมร่วมรักษ์โลก เก็บขยะ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสเข้าถึงการมีส่วนร่วมในรักษาสิ่งแวดล้อมร่วมกับพนักงานและการดำเนินกิจกรรมโดยโรงแรมอันจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการอีกทางหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว พื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีภายใต้แนวคิดของการประเมินคุณภาพการบริการตามโครงสร้าง SERVQUAL เพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อ ๆไป อาจสามารถสร้างโอกาสของการศึกษาในประเด็นอื่น ๆที่สำคัญดังนี้

(1). ประเด็นด้านพื้นที่ศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นพื้นที่ศึกษาเฉพาะในกลุ่มของผู้ใช้บริการที่เคยมีประสบการณ์การเข้าพักและรับบริการจากกลุ่มธุรกิจโรงแรมใบไม้เขียว พื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เท่านั้น ทั้งนี้ในการศึกษาครั้งต่อ ๆไปสามารถดำเนินการโดยการเปลี่ยนพื้นที่ศึกษาและกลุ่มประชากรเพื่อศึกษาเชิงลึกตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ละลักษณะของการวิจัย

(2). ประเด็นด้านการศึกษาถึงเกณฑ์การวัดปละประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งพบว่าสามารถดำเนินการประเมินคุณภาพการบริการได้หลากหลายวิธีและแนวคิดตามบริบททางพื้นที่ ๆและสภาพแวดล้อมที่แตกต่าง ไม่จำกัดเพียงแค่การประเมินด้วยเกณฑ์แบบ SERVQUAL โดย Parasuraman และคณะ (1985) เท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว. (2557). **จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว 2556.** สืบค้นเมื่อ 01พฤศจิกายน 2557 จาก http://newdot2.samartmultimedia.com/farms/uploaded/Information%20Technology%20Center/stat/276/2013/inbound%202013/Change.pdf

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัชวาล ทัตศวัติ. (2554). **แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.** สืบค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2558 เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true.

มูลนิธิใบไม้เขียว. (2558). **สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรม จังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2556.** สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน , 2557, จาก http://marketingdatabase.tat.or.th/ewt_w3c/ewt_news.php?nid=1621

ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว. (2558). **ข้อมูลโรงแรมภายใต้โครงการโรงแรมใบไม้เขียว 2558.** สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน, 2557, จาก http://www.greenleafthai.org/th/green_hotel/search.php

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). **การสำรวจการประกอบการกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2557.** กรุงเทพฯ: บริษัท เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.

Chen, M.L., & Chen, K.J. (2010). **The relations of organizational characteristics, customer oriented behavior.** African Journal of Business Management, 4(10), 2059-2074.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** Journal of Marketing. 49(4): 41-50.

Yamane, T. (1967