

การพัฒนาารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด  
ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย

THE DEVELOPMENT OF CUSTOMER SERVICE MODEL OF BUDGET HOTEL  
ENPRETRENEURS IN THE UPPER NORTHEASTERN REGION OF THAILAND

เดชชาติ โกพลรัตน์<sup>1</sup> กฤตติกา แสนโกชน<sup>2</sup> และบุษกร สุขแสน<sup>3</sup>  
Datchat Kopolrat<sup>1</sup>, Krittikar Sanposh<sup>2</sup>, and Bussagorn Suksan<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒน มหาวิทยลัยราชภัฏอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

<sup>2</sup> ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพัฒนศาสตร์ มหาวิทยลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

<sup>3</sup> ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒน มหาวิทยลัยราชภัฏอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

<sup>1</sup> Doctor of Philosophy in Development Strategy, Udonthani Rajabhat University, Udonthani

<sup>2</sup> Doctor of Philosophy Program in Development Science, Khon Kaen University, Khon Kaen

<sup>3</sup> Doctor of Philosophy in Development Strategy, Udonthani Rajabhat University, Udonthani

E-mail: Ryanlier@yahoo.com

Received:	June 21, 2020
Revised:	January 22, 2021
Accepted:	January 22, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาความต้องการจำเป็นของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2) พัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เป็นการวิจัยและพัฒนาใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 สัมภาษณ์ลูกค้าโรงแรม กลุ่มเป้าหมายคือ ลูกค้าที่โรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 40 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ขั้นตอนที่ 2 ใช้แบบสอบถามความต้องการจำเป็นของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน กลุ่มตัวอย่าง 485 คน การวิจัยระยะที่ 2 แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 นำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ในระยะที่ 1 มาพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้า ขั้นตอนที่ 2 ประเมินรูปแบบการให้บริการลูกค้า โดยการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ โดยการใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 10 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการจำเป็นจากการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน และอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความต้องการจำเป็น ลำดับที่ 1 ด้านการเข้าถึงลูกค้าและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ( $PNI^{Modified} = 0.12$ ) ลำดับที่ 2 ความปลอดภัย ( $PNI^{Modified} = 0.11$ ) ลำดับที่ 3 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ( $PNI^{Modified} = 0.10$ ) ลำดับที่ 4 การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ

ของผู้ให้บริการ และความมีน้ำใจ ความสุภาพอ่อนโยน ( $PNI^{Modified} = 0.08$ ) และลำดับที่ 5 ด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจและการตอบสนองลูกค้า ( $PNI^{Modified} = 0.07$ ) 2) การพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ความต้องการจำเป็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ด้านการเข้าถึงลูกค้า (2) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก 3 กิจกรรม (3) ด้านความปลอดภัย มาพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัด โดยนำมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกับพนักงาน

### คำสำคัญ

การพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้า ผู้ประกอบการ โรงแรมราคาประหยัด

### ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the need assessment of customer service of budget entrepreneur in the upper Northeastern Region, 2) to develop the model of customer service of budget Entrepreneur. The design of this research was a mixed method and consisted of 2 phases. Phase 1 which was carried out into 2 steps as follows. Step 1 was an interview of the target 40 customers. The tool used was an interview. The data were analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation. Step 2 was to study the need assessment of customer service in budget hotels. A quantitative was employed of the sample and 485 customers who stay at the budget hotels. Phase 2 which has 2 steps. Step 1 was to draft the Model by using qualitative research. Step 2 was the possibility and suitability assessment. Target group was 10 people who were responsible for managing the budget hotels by using a quantitative research. The data was analyzed by means of statistics, mean and standard deviation.

The research results showed that: 1) the need assessment of the customer service of a budget hotel operator. Mean in all 5 aspects and were at a high level When sorting the need assessment, namely were (1) Access and Tangible ( $PNI^{Modified} = 0.12$ ), (2) Security ( $PNI^{Modified} = 0.11$ ), (3) Understanding/Knowing Customer ( $PNI^{Modified} = 0.10$ ), (4) Communication, Competence and Courtesy ( $PNI^{Modified} = 0.08$ ), and (5) Credibility, Reliability and Responsiveness ( $PNI^{Modified} = 0.07$ ). 2) The development of customer service models for budget hotel operators. The first 3 most essential needs were (1) customer access, (2) in creating services that are known, and (3) security. Bring to develop the customer service model of the budget hotel by creating a work manual for employees.

### Keywords

The Model Development of Customer Service, Entrepreneur, Budget Hotels

### ความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวไทยมีการขยายตัวมาอย่างต่อเนื่อง ในระยะ 5 ปี ที่ผ่านมา จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจาก 14.0 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2552 เป็น 24.8 ล้านคนในปี พ.ศ. 2557 โดยเพิ่มสูงสุดในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากถึง 26.5 ล้านคน และสูงสุดเป็นลำดับที่ 7 ของโลกแต่ลดลงในปี พ.ศ. 2557 เนื่องจากประสบกับวิกฤตทางการเมืองและวิกฤตเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศยุโรป โดยตลาดหลักยังคงเป็น 10 ตลาดที่มีส่วนแบ่งมากกว่าร้อยละ 60 ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น อินเดีย เกาหลีใต้ สหราชอาณาจักรมาเลเซีย ออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา เยอรมนี และฝรั่งเศส สำหรับในปี พ.ศ. 2558 คาดการณ์ว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยว 28.5–29.0 ล้านคน โดยในปี พ.ศ. 2556 มีรายได้จากการท่องเที่ยว 1.20 ล้านล้านบาท สูงสุดเป็นอันดับ 10 ของโลก และลดลงเหลือ 1.17 ล้านล้านบาท ในปี พ.ศ. 2557 โดยมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 26.35 ต่อปี และคาดว่าในปี พ.ศ. 2558 จะมีรายได้ 1.40 ล้านล้านบาท ซึ่งสอดคล้องกับค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งของนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากค่าใช้จ่าย 36,061 บาท/คน/ครั้ง ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 47,272 บาท/คน/ครั้ง ในปี พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ดี ระยะเวลาพำนักของนักท่องเที่ยวมีอัตราการขยายตัวค่อนข้างน้อย เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวในระยะใกล้ โดยในปี พ.ศ. 2549 นักท่องเที่ยวมีจำนวนวันพักเฉลี่ย 8.62 วัน/ครั้ง เพิ่มขึ้นเป็น 9.85 วัน/ครั้งในปี พ.ศ. 2556 หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 0.1 วัน ซึ่งนับเป็นข้อจำกัดประการหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย (Tongkum, 2008)

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้น แต่การแข่งขันก็รุนแรงมากขึ้นจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม แต่อย่างไรก็ตาม ในขณะที่ผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจโลกที่เกิดขึ้นในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ได้ส่งผลให้ความต้องการท่องเที่ยวลดลง ทำให้ความต้องการที่พักลดลงตาม กิจกรรมโรงแรมต่าง ๆ จำนวนมากไม่สามารถประกอบตัวเองอยู่ได้ ทำให้มีการขายกิจการ การรวมตัวหรือการจ้างกิจการภายนอกเข้ามา บริหารกิจการกันอย่างแพร่หลาย (Supasorn, 2020)

โรงแรมราคาประหยัด หรือ Budget Hotels เป็นที่พักที่เน้นราคาประหยัด มีห้องขนาดเล็ก มีราคาห้องพักที่ต่ำกว่าตลาดซึ่งดึงดูดให้ลูกค้าตัดสินใจเข้าพักได้ง่าย นอกจากนี้โรงแรมราคาประหยัดยังมีโอกาสในการขยายตัวสูงกว่าโรงแรมประเภทอื่นอีกมาก โดยโรงแรมราคาประหยัดเป็นโรงแรมที่รองรับลูกค้ากำลังซื้อระดับปานกลาง ซึ่งไม่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกมากนัก ทั้งนี้แนวคิดของโรงแรมราคาประหยัดอาจจะคล้ายคลึงกับเกสต์เฮาส์แต่จะมีจำนวนห้องพักมากกว่า และมีบริการที่ดีกว่า โดยอัตราเข้าพักเริ่มต้นต่อคืนไม่เกิน 1,000 บาท และผันแปรตามแต่ทำเลที่ตั้งของโรงแรม ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมมองว่าการลงทุนในโรงแรมราคาประหยัดใช้เงินลงทุนไม่สูงมาก สามารถคืนทุนได้เร็วและให้ผลตอบแทนที่ดี มีค่าใช้จ่ายในการบริหารต่ำ ทั้งนี้โรงแรมราคาประหยัดใช้พนักงานจำนวนน้อยเท่าที่จำเป็น ต้นทุนค่าก่อสร้างต่ำ เป็นการประหยัดจากขนาดในเรื่องต้นทุนการผลิต แต่ยังคงรักษาความเป็นมาตรฐานอยู่จึงเห็นได้ว่าจากการเพิ่มจำนวนขึ้นของที่พัก ราคาประหยัด อาจกล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวมีตัวเลือกที่มากขึ้นทำให้สามารถเปรียบเทียบที่พักแต่ละแห่งได้อย่างชัดเจน ดังนั้น โรงแรมหลายแห่งจึงเลือกที่จะให้บริการเสริมนอกเหนือจากห้องพักทั่วไป

เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างจากที่พิกทั่วไป เช่น ให้บริการรับ-ส่งจากสนามบิน บริการซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต สปา ฟิตเนส ห้องอาหารหลากหลายสไตล์บริการเลี้ยงเด็ก เป็นต้น อีกทั้งโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการที่ต้องให้ความสำคัญต่อมาตรฐานคุณภาพของบริการ ซึ่งมีส่วนช่วยสร้างคุณค่าให้ตราสินค้าจากความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยความพึงพอใจเกิดได้จากการได้รับความประทับใจจากการได้รับบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวังไว้ (Kiri, 2018)

จากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทยวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไตรมาสที่ 4 ปี 2560 พบว่า การท่องเที่ยวในไตรมาสที่ 4/2560 ขยายตัวเนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกตอนบน ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ จังหวัดอุดรธานี จังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดหนองคาย จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดสกลนคร จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดนครพนม มีแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมชายแดนริมแม่น้ำโขง ตามกระแสพญานาคคำชะโนด มีกลุ่มลูกค้าทั้งชาวไทยและประเทศเพื่อนบ้านมาประชุมและสัมมนามากขึ้น อัตราการเข้าพักของกลุ่มนักท่องเที่ยวมากขึ้น อย่างไรก็ตามธุรกิจโรงแรมในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ยังคงประสบกับภาวะแข่งขันที่รุนแรงจากโรงแรมราคาประหยัดที่เปิดใหม่ ทำให้ผู้มารับบริการมีตัวเลือกเพิ่มขึ้นเพื่อลดค่าใช้จ่าย แต่ผู้มารับบริการจะต้องแลกกับการบริการจากโรงแรมราคาประหยัดที่อาจจะไม่เป็นมืออาชีพ ทำให้ไม่อยากมาใช้บริการอีก เกิดการบอกต่อกับผู้ที่จะมาใช้บริการด้วยกัน ส่งผลให้ลูกค้าห้องพักลดลง รายได้ลดลง เกิดปัญหาขาดทุนจนต้องปิดกิจการ พนักงานหลายพันคนจะต้องตกงานกระทบถึงครอบครัวอีกหลายหมื่นชีวิต และจะเกิดเป็นปัญหาสังคมในที่สุด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (The Federation of Thai Industries, 2017)

จากการศึกษาปัญหาและความต้องการดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยจะทำการสร้างการพัฒนารูปแบบการให้บริการของโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนโดยจะนำคุณภาพการบริการ 10 ด้าน ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) ประกอบด้วย 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 3) ความสามารถ (Competence) 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 6) ความไว้วางใจ (Reliability) 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 8) ความปลอดภัย (Security) 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจโรงแรมราคาประหยัด เพื่อจะนำไปสู่การกำหนดวิธีการพัฒนาการบริการที่ของเจ้าของกิจการ ผู้บริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมราคาประหยัดประสบความสำเร็จ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการแข่งขันกับผู้ประกอบการมืออาชีพได้อย่างยั่งยืนต่อไป

### โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. ความต้องการจำเป็นของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย เป็นอย่างไร
2. รูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย เป็นอย่างไร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินงานวิจัย 2 ระยะดังนี้

**ระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการจำเป็นของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย** ดำเนินงานวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การสัมภาษณ์ลูกค้าโรงแรมราคาประหยัด** ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่อาศัยในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 40 คน โดยการแบ่งเป็นสัดส่วนที่เท่ากัน คือ จังหวัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จังหวัดละ 5 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sample)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการจำเป็น แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจโรงแรม แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 ความต้องการจำเป็นคุณภาพการบริการ 10 ด้าน ประกอบด้วย 1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) 3. ความสามารถ (Competence) 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 6. ความไว้วางใจ (Reliability) 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 8. ความปลอดภัย (Security) 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขอความอนุเคราะห์ และขอความร่วมมือจากโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบเจาะจงเพื่อความเหมาะสมในการวิจัยโดยผู้วิจัยมีการติดต่อขอความร่วมมือจากผู้บริหารโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนที่ผู้วิจัยคุ้นเคยเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วทำการเรียบเรียง แยกแยะจัดหมวดหมู่ หาความสัมพันธ์ของหมวดหมู่ประเภทต่าง ๆ

**ขั้นตอนที่ 2** การใช้แบบสอบถามความต้องการจำเป็นของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ มีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

#### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

1. ประชากร คือ ลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยการแบ่งเป็นสัดส่วนที่เท่ากันคือ จังหวัดละ 50 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

คือแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย มี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นคุณภาพการบริการ 10 ด้าน ประกอบด้วย 1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) 3. ความสามารถ (Competence) 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 6. ความไว้วางใจ (Reliability) 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 8. ความปลอดภัย (Security) 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามมาตราส่วนลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยผลค่าดัชนี IOC จะต้องมีความมากกว่า 0.60

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบเจาะจงเพื่อความเหมาะสมในการวิจัยโดยผู้วิจัยมีการติดต่อขอความร่วมมือจากผู้บริหารโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนที่ผู้วิจัยคุ้นเคย

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อได้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการ 10 ด้านประกอบด้วย 1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) 3. ความสามารถ (Competence) 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 6. ความไว้วางใจ (Reliability) 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 8. ความปลอดภัย (Security) 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ดำเนินงานวิจัย 2 ขั้นตอน ดังนี้**

**ขั้นตอนที่ 1** ผู้วิจัยนำข้อมูลผลการวิจัยระยะที่ 1 มาเป็นข้อมูลสำคัญที่จะจัดทำร่างการพัฒนารูปแบบจากนั้นศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ โดยนำค่าความต้องการจำเป็น (PNI) จากความต้องการมาลำดับที่ 1-3 มาร่างการพัฒนารูปแบบการให้บริการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จากนั้นนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา แก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

**ขั้นตอนที่ 2** ประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ความครอบคลุมของร่างการพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย โดยการใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

#### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รวม 10 คนเลือกแบบเจาะจง

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เป็นแบบการประเมินด้านความเหมาะสมและด้านความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ลักษณะคำถามปลายปิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยส่งแบบประเมินด้วยตนเองพร้อมติดต่อขอรับกลับมาวิเคราะห์ข้อมูล

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

#### **ผลการวิจัย**

เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

## ระยะที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรม ราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรม  
ราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนโดยการวิจัยเชิงคุณภาพรายละเอียดดังนี้

การให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ตอนบน จำนวน 40 คน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ รวมถึงขั้นตอน สถานที่และระยะเวลาใน  
การรอคอยของผู้เข้ารับบริการในโรงแรม พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับระบบในการลงทะเบียนที่มี  
ประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง หากต้องรอเพื่อลงทะเบียนเข้าพักหรือแจ้งออก สถานที่รองรับส่วน  
หน้าจะต้องมีที่นั่งเพียงพอและสะดวกสบาย ลูกค้าหลายท่านคาดหวังเรื่องบริการรถขนส่งที่อยู่ใกล้  
โรงแรมหากไม่ได้นำรถส่วนตัวมา หรือหากมีรถส่วนตัว สถานที่จอดรถต้องเพียงพอและปลอดภัยและ  
ถ้าดีที่สุดคืออยากให้อาคารอยู่ใกล้แหล่งชุมชน หรือสถานที่ที่ตนจะต้องไปติดต่อหรือท่องเที่ยว

2. ด้านการสื่อสารชี้แจงอธิบายขั้นตอนการให้บริการของพนักงานในโรงแรม ลูกค้าให้  
ความสำคัญกับพนักงานในการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และถูกต้อง การสื่อสารภายในระหว่างพนักงาน  
ด้วยกันที่รวดเร็ว ถูกต้อง สามารถสื่อสารได้มากกว่าหนึ่งภาษาก็เป็นเรื่องดีแต่ไม่ใช่เรื่องที่สำคัญ  
มากนัก

3. ด้านความสามารถในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการสื่อสารของผู้ให้  
บริการภายในโรงแรม ต่อผู้เข้าพัก ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่บริการด้วยความรวดเร็ว จัดการ  
ปัญหาได้ดี รู้ข้อมูลโรงแรมและแหล่งท่องเที่ยว อธิบายได้ดี

4. ด้านการแสดงการต้อนรับที่เหมาะสม สุภาพ และบุคลิกภาพที่ดี ของพนักงานบริการ  
ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีใจบริการ มนุษย์สัมพันธ์ดี สุภาพอ่อนโยน

5. ด้านพนักงานมีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง สุจริต  
และ คุณภาพของงานบริการของพนักงานบริการในโรงแรมระบบการจองมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ  
พนักงานซื่อสัตย์ และการรับชำระเงินมีความถูกต้อง

6. ด้านพนักงานมีความสามารถในการนำเสนอการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้  
อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้องพนักงานสามารถทำตามสัญญา การรับบริการทุกครั้งได้ผลเช่นเดิม  
เช่น ไม่ใช่มาวันนี้มีบริการ และอีกวันไม่มี การบริการที่เท่าเทียมกัน พนักงานทุกคนให้ข้อมูลตรงกัน  
ภาพลักษณ์ของโรงแรมเป็นที่ยอมรับ เช่น คะแนนรีวิวในเว็บไซต์ที่ดี

7. ด้านความเต็มใจที่จะให้บริการ และความพร้อมของพนักงานบริการในโรงแรม  
มีพนักงานตลอด 24 ชม. คือความต้องการส่วนใหญ่ จำนวนพนักงานเพียงพอและพร้อมให้บริการด้วย  
ความรวดเร็ว

8. ด้านความปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการในโรงแรม ความ  
เป็นส่วนตัวของลูกค้าคือสิ่งที่สำคัญ การมีการป้องกันบุคคลภายนอกเข้ามาในโรงแรมหรือเข้าพบ  
ลูกค้าก่อนไม่ได้รับอนุญาตเป็นสิ่งที่ไม่ต้องการ ข้อมูลลูกค้าต้องไม่รั่วไหล มีระบบรักษาความ  
ปลอดภัยที่มีมาตรฐาน และใช้งานได้จริง



9. ด้านการจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า และความสวยงามของโรงแรม โรงแรมตกแต่งสวยงาม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและวิวห้องพักสวย ห้องพักกว้างขวาง สะดวกสบาย

10. ด้านการแนะนำและการเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานในโรงแรม พนักงานสามารถจดจำและตอบสนองความต้องการได้ มีความเข้าใจและรู้วิธีปฏิบัติต่อลูกค้าแต่ละคนใน ความต่างของแต่ละวัฒนธรรม

สรุปจากผลการสัมภาษณ์ทั้ง 10 ด้านผู้วิจัยนำข้อมูลไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาความต้องการจำเป็นการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยการวิจัยเชิงปริมาณในขั้นตอนที่ 2

**ขั้นตอนที่ 2** ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index; PNI<sup>Modified</sup>) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากระหว่าง PNI<sup>Modified</sup> อยู่ระหว่าง 0.07 – 0.12 เมื่อเรียงจากดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นรายด้านลำดับที่ 1 คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้าและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (PNI<sup>Modified</sup> = 0.12) ลำดับที่ 2 ความปลอดภัย (PNI<sup>Modified</sup> = 0.11) ลำดับที่ 3 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (PNI<sup>Modified</sup> = 0.10) ลำดับที่ 4 การติดต่อสื่อสารความสามารถของผู้ให้บริการ และความมีน้ำใจความสุภาพอ่อนโยน (PNI<sup>Modified</sup> = 0.08) และลำดับที่ 5 ด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และการตอบสนองลูกค้า (PNI<sup>Modified</sup> = 0.07)

**ระยะที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขต พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน**

**ขั้นตอนที่ 1** ผู้วิจัยนำข้อมูลผลการวิจัยระยะที่ 1 มาเป็นข้อมูลสำคัญที่จะจัดทำร่างการพัฒนารูปแบบ จากนั้นศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จัดทำร่างการพัฒนารูปแบบการให้บริการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จากค่าความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ด้านการเข้าถึงลูกค้า 3 กิจกรรม เช่น จัดทำโครงการฝึกอบรมเพื่อจัดทำไฟล์ข้อมูลให้พนักงานต้อนรับเรื่องการให้บริการลูกค้าในการอธิบายเกี่ยวกับค่าบริการ โครงการฝึกอบรมพนักงานที่ดูแลความเรียบร้อยในการจอดรถของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกสบายในการจอดรถมากขึ้น 2) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก 3 กิจกรรม เช่น โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณระเบียงห้องพักให้สวยงามและน่านั่งพักผ่อนมากขึ้น โครงการฝึกอบรมเพื่อจัดทำรายการอุปกรณ์พร้อมวิธีการปฏิบัติให้แม่บ้านในการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องพัก และ 3) ด้านความปลอดภัย 3 กิจกรรม เช่น จัดอบรมการใช้งานอุปกรณ์ดับเพลิงและซ้อมหนีไฟ เป็นประจำทุกปี โครงการฝึกอบรมเพื่อจัดทำคู่มือให้พนักงานต้อนรับเกี่ยวกับขั้นตอนในการขอเข้าพบหรือสอบถามข้อมูลลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมจากบุคคลภายนอก

**ขั้นตอนที่ 2** ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการในโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินรูปแบบการให้บริการในโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ ภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นภาพรวม ด้านความเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 4.95, S.D. = 0.15) ด้านความเป็นไปได้ ( $\bar{X}$  = 4.91, S.D. = 0.19) เมื่อนำเอาค่าเฉลี่ยที่ได้จากการประเมินทั้ง 4 ด้านไปเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้คือ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป ก็พบว่า ผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทุกด้าน จึงถือได้ว่ารูปแบบการให้บริการในโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนมีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

### อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญที่พบ มาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการเข้าถึงลูกค้าและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า ลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีความต้องการบริการขนส่งมวลชนที่อำนวยความสะดวกใกล้โรงแรม สถานที่จอดรถภายในโรงแรมเพียงพอ และตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมอยู่ในบริเวณที่เป็นจุดหมายปลายทางของลูกค้า จากมากไปน้อยตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรัชญา เกื้อนฤชัย (Theanruechai, 2016) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มลูกค้าโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับสามดาวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านการตอบสนองลูกค้า 2) ด้านการเข้าถึงลูกค้า 3) ด้านความมีน้ำใจ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าและด้านการติดต่อสื่อสาร 6) ด้านความปลอดภัย 7) ด้านความไว้วางใจ 8) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักและด้านความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชัย เศรษฐธอนวัช และโชคนิติแสงล่อ (Setthanawat & Sanglaor, 2014) พบว่า กลยุทธ์ที่สำคัญมากอย่างหนึ่งของธุรกิจโรงแรมคือ การให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย สร้างความสะดวกสบายทั้งภายในห้องพักและภายนอกห้องพัก ซึ่งรวมถึงการจัดการด้านภูมิทัศน์ ภายนอกที่สวยงาม น่าสนใจและเป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการ

ลำดับที่ 2 ด้านความปลอดภัย พบว่าลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีความคาดหวังกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยอย่างถูกต้องและมีพนักงานที่ดูแลรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรมตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาข้อมูลของลูกค้าไม่ให้บุคคลภายนอกรับรู้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของกรชพรรณ ศรีสมุทร (Srisamoot, 2010) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการของโรงแรมในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายกรณีศึกษา โรงแรมปิยะพรเพลส ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาวไทยจำนวน 278 คน และชาวต่างชาติจำนวน 122 คน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รักมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสามารถ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้าน

ความไว้วางใจ ด้านความมีน้ำใจด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่าลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีความต้องการให้พนักงานจดจำและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เท่ากับการให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ El-garaihy (El-garaihy, 2013) กล่าวว่า คุณภาพบริการที่ดีต้องมีพนักงานที่เข้าใจความต้องการของลูกค้า ตอบสนองความปรารถนาของลูกค้าด้วยความใส่ใจและเป็นรายบุคคล

ลำดับที่ 4 การติดต่อสื่อสารความสามารถของผู้ให้บริการ เช่น พนักงานใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่ายถูกต้อง มีการสื่อสารภายในระหว่างพนักงานด้วยกันที่ดีถูกต้อง และรวดเร็ว พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารได้มากกว่าหนึ่งภาษา พนักงานมีความรู้ความเข้าใจด้านการบริการที่ดี พนักงานมีความสามารถและความชำนาญในการบริการที่รวดเร็วทันใจ

ลำดับที่ 5 ด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และการตอบสนอง เช่น การรับชำระเงินมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ของพนักงานที่มีต่อนักท่องเที่ยว ระบบการจองห้องพักมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

2. ผลการกำหนดการพัฒนา รูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า การพัฒนา รูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มี 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) การพัฒนา รูปแบบด้านการเข้าถึงลูกค้า 2) การพัฒนา รูปแบบด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก 3) การพัฒนา รูปแบบด้านความปลอดภัย และ 4) การพัฒนา รูปแบบด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จากการอธิบายการสร้างหรือพัฒนา รูปแบบของ นิภา ศรีไพโรจน์ (Sripairot, 1988) พบว่า ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนา รูปแบบขึ้นมาก่อน เป็นรูปแบบตามสมมุติฐานโดยการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด รูปแบบ และผลการศึกษาหรือวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้อาจกำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ ภายในรูปแบบ รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ หรือตัวแปรเหล่านั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบในการพัฒนา รูปแบบนั้น จะต้องใช้หลักของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ และการศึกษาค้นคว้ามากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา รูปแบบอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยอาจคิดโครงสร้างของรูปแบบขึ้นมาก่อน แล้วปรับปรุงโดยอาศัยข้อเสนอแนะจากการศึกษา ค้นคว้า ทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบ หรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือทำการศึกษาองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรแต่ละตัว แล้วคัดเลือกองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรสำคัญ ประกอบกันขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบก็ได้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ให้ความรู้พนักงานเกี่ยวกับการบริการที่ดี พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารได้มากกว่าหนึ่งภาษา โรงแรมควรมีบริการขนส่งที่อำนวยความสะดวกใกล้โรงแรม สถานที่จอด

รณภายในโรงแรมเพียงพอ และตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมอยู่ในบริเวณที่เป็นจุดหมายปลายทางของ  
ลูกค้า

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรนำการพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด  
ไปใช้ในการแก้ปัญหาการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัดในภูมิภาคอื่น หรือ  
ในระดับประเทศ เพื่อยกระดับการบริการของโรงแรมราคาประหยัดให้ทัดเทียมกับโรงแรมขนาดใหญ่  
ที่มีราคาสูงกว่า

## References

- El-garaihy, W. H. (2013). Developing and Validating a Hospitality Service Quality Scale in Saudi Arabia (HOSP-SQ): A Structural Equation Model. *International Journal of Business and Social Science*. 4(14), 224-238.
- Kiri, P. (2018). *khwāmkhātwang læ khwāmphungphōčhai nai khunnaphāp kān bōṛikān khōng phūchai bōṛikān rōngrām rākha prayat nai khēt sukhumwit Krung Thēp Maha Nakhōṅ* [Guest's Expectation and Satisfaction of Budget Hotels' Service Quality in Sukhumvit Area, Bangkok]. Bangkok University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, 12-40.
- Setthanawat, S., & Sanglaor, C. (2014). *kānsāng khwām čhongrakphakdī khōng lūkkhā: kāntruātsōp læ priāpthiāp khunnaphāp bōṛikān khōng thurakit thīphakrām nai phāk tawan'ōk* [A study of increasing customers' loyalty the assessment and comparison of service quality of accommodation business]. Burapha University.
- Sripairot, N. (1988). *lakkān wīchai būangton* [Basic research principles]. Bangkok: Suksaporn CO., LTD.
- Srisamoot, K. (2010). *nāoṭhāng kānphatthana kān bōṛikān khōng rōngrām nai 'amphōē māē sai čhangwat čhāng rāi: koṛanī sukā rōngrām piyaphōṅ* [Master of Education Thesis]. Mae Fah Luang University.
- Supasom, Y. (2020). *kānam sanōē thitthāng kān songōēm kānthōngthiēo khōng. pī sōṅgphanhārōṅhoksipsām* [Even in the coming year of 2020]. Bangkok: Tourism Authority of Thailand.

- Theanruechai, N. (2016). **khwāmkhāt̄wang tō̄ khunnaphāp kānhai bō̄rikān khō̄ng rō̄ngrēm radap sām dāo nai khēt phāk tawan‘ok** [The Expectation toward Service Quality Provided by 3 Stars Hotels in Eastern part of Thailand]. Rajamangala University of Technology Tawan-ok.
- The Federation of Thai Industries. (2017). **datchanī khwāmchūāman phūprakō̄pthurakit kānthō̄ngthīeo nai prathēsa Thai** [Thailand Tourism Confidence Index]. Chulalongkorn University.
- Tongkum, P. (2008). **phruttikam læ khwāmtōngkān lūak chai bō̄rikān thīphakrēm khō̄ng nakthō̄ngthīeo kō̄rani sukṣā bō̄riwēn ‘āo nāng chāngwat Krabi.** [Behavior and Requirement of the Tourist toward Choosing the Accommodation: A Case Study in Ao Nang, Krabi]. Phuket Rajabhat University.