

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุย

Satisfaction of Tourists for Hotel Services in Koh Samui

กัมปนาถ ฤกษ์อ่อน*

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของโรงแรมในเกาะสมุย 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว แยกตามดุลยเด็กชนและ เช่น เพศ สัญชาติ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ ที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของโรงแรมในเกาะสมุย 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรมในเกาะสมุย โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีต่อการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุย ซึ่งมีการศึกษาใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านห้องพักและสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ และด้านความเหมาะสมของราคาและบริการ ซึ่งผลรวมของการศึกษาอยู่ในระดับพอใจในทุกด้าน และในแต่ละด้านก็ยังมีค่าระดับความพึงพอใจของหัวข้ออยู่ที่ทำการศึกษาที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เช่น ในด้านพนักงาน ในหัวข้อความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความสุภาพ อ่อนโยน แต่ในบางด้าน เช่น ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย ในหัวข้อทางหนีไฟฉุกเฉิน ก็อยู่ในระดับที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งทุกด้านที่ทำการศึกษานี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาดูแลมาภาพการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุยต่อไป

Abstract

The purposes of this study were to study the tourist satisfactory toward the services provided by the hotels in Samui, to make the comparison of such satisfaction level of tourists classified by gender, nationality, age, occupation, education, and income, and to study the problem and obstacles of tourists encountering as well as their suggestion for better improvement for the hotels. The research was conducted by using the survey questionnaire, distributed to 400 tourists in Samui. The tourist satisfaction on this study was focused on 6 different aspects which were hotel staff, room and environment, security measurement, food and beverage, facilities and services and reasonableness of price. In general, they were satisfied with all services, especially in regard to staff in terms of good hospitality and interpersonal relationship and courtesy. In contrast, security measurement with the topic of fire exit was ranked in the unsatisfactory level. With this feedback, it will be very much useful for hotel service improvement in Samui.

* อาจารย์พิเชษฐ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนกุหลาบ

เบื้องหนึ่งใน
อย่างมหาศาล
รายได้ของ
และรายได้
ก่อสร้างขึ้นดำเนิน
ในปัจจุบัน
หลายแห่งโดยเฉพาะ
ความสวยงาม
สมิลัน หรือ
เดินทางมา
ให้ภาคอุตสาหกรรมต่อเนื่อง
ในแต่ละปีเพื่อตอบสนอง
เพิ่มตามลำดับ
และการเพิ่มจำนวน
เพิ่มขึ้นตาม
290 แห่งซึ่ง
จำนวนโรงแรม
ห้องพักเพิ่ม
การท่องเที่ยว
2547) ซึ่ง
จำเป็นอย่าง
การให้บริการ
ต้องการจะ
และที่พักใน
มาตรฐาน
มาตรฐานของ

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลัก ที่นำเงินตราเข้าสู่ประเทศไทยอย่างมหาศาล นับเป็นมูลค่าหลายพันล้านบาทต่อปี จากรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย และรายได้จากการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ก็สูงขึ้นตามไปด้วย มีมูลค่าสูงถึง 347,300 ล้านบาท ในปัจจุบันประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวมากมาย หลายแห่งที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานที่ท่องเที่ยวทางทะเลที่มีความสวยงามทางธรรมชาติที่ติดอันดับโลก เช่น หมู่เกาะลิมลัน หรือเกาะสมุย ซึ่งเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวชม จำนวนหลายล้านคนในแต่ละปี ซึ่งส่งให้ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้จากตัวเลขนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ตลอดจนจำนวนโรงแรมและห้องพักที่เพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มตามลำดับ พร้อมทั้งมาตรฐานความสะอาดสวยงาม และมาตรฐานการให้บริการที่เพิ่มขึ้นควบคู่ไปด้วย อัตราการเพิ่มจำนวนโรงแรมและห้องพักในภาคสูงยังนั้นเพิ่มขึ้นตามลำดับด้วย ในปี 1996 มีจำนวนโรงแรมทั้งสิ้น 290 แห่ง ซึ่งมีจำนวนห้องพัก 8,724 ห้อง และในปี 2004 จำนวนโรงแรมเพิ่มขึ้นเป็น 383 แห่ง และจำนวนของห้องพักเพิ่มขึ้นเป็น 12,315 ห้อง (ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวภาคสูง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : 2547) ซึ่งการเพิ่มจำนวนของโรงแรมและห้องพักนี้ ทำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการจากนักท่องเที่ยวในด้านให้บริการของโรงแรม และที่พักในภาคสูงยังขาดการให้ความสำคัญเรื่อง มาตรฐานการให้บริการ ทั้งจากการให้บริการที่มีมาตรฐานของพนักงาน รวมไปถึงมาตรฐานการให้บริการ

ที่ครอบคลุมทั้งหมดของโรงแรมและที่พัก จึงมีความจำเป็นและนำเสนอไปเป็นอย่างยิ่ง ที่จะนำผลจากการศึกษาในเรื่องนี้ มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาและเตรียมการรองรับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวสมุยของโรงแรมและที่พักในภาคสูง พร้อมทั้งยกระดับมาตรฐานการให้บริการไปสู่มาตรฐานระดับสากล

วัตถุประสงค์ของภาระวิจัย

- เพื่อศึกษาความความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของโรงแรมในภาคสูง
- เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว แยกตามคุณลักษณะ เช่น เพศ สัญชาติ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ ที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของโรงแรมในภาคสูง
- เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการต่างๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรมในภาคสูง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในภาคสูงครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงสำรวจ (Survey Research) จากการสร้างเครื่องมือโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็น 2 ภาษา ทั้งแบบสอบถามภาษาไทย และแบบสอบถามภาษาอังกฤษแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติในภาคสูง จำนวน 400 คน ในระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนสิงหาคม 2548 ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 130 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 270 คน โดยใช้เครื่องแบบบังเอิญ และกำหนดจำนวน จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

โดยคำตามทั้งหมดในแบบสอบถาม จะเป็น คำถ้ามที่ต้องการทราบถึงความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ของการให้บริการของโรงพยาบาล ในภาคสมุย โดยสรุป ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านห้องพักและสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรการ รักษาความปลอดภัย ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ และด้านความเหมาะสมของราคาและบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัย ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของ แบบสอบถาม หลังจากนั้น นำแบบสอบถามที่ถูกต้อง ทั้งหมดลงรหัส (Coding) เพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำหรับ SPSS วิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 หากค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม

ตอนที่ 2 หากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของโรงพยาบาลในภาคสมุย ทั้งโดยรวม และรายด้าน หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการโรงพยาบาลแต่ละ ด้านและเปรียบเทียบกับคุณลักษณะทั่วไปกับความ พึงพอใจในแต่ละด้าน โดยใช้ t-test และ F-test ซึ่งในกรณีการเปรียบเทียบผลลัพธ์แตกต่างกัน จะนำมา เปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe

ตอนที่ 3 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในภาคสมุย พ่อสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. **ด้านพนักงาน** นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและ ชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการ ของพนักงาน โดยพึงพอใจที่พนักงานมีอัธยาศัยและ มนุยษสัมพันธ์ที่ดีมากที่สุด ผลการประเมินในระดับ พ่อใจมาก รองลงมาคือ ความสุภาพอ่อนโน้ม ผลการ ประเมินอยู่ในระดับพอใจมาก เช่นเดียวกัน ส่วนความ เหมาะสมในการให้บริการ ความรู้และทักษะในการให้ บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการทุกหัวข้ออยู่ใน ระดับพอใจ ซึ่งการศึกษาในเรื่องนี้ยังสอดคล้องกับ การศึกษาของ จิราร หอมยิก (2541 : 1) พบว่า ธุรกิจ โรงพยาบาลปัจจุบัน เป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มี การเติบโตแข็งขันกันมาก โดยแต่ละโรงพยาบาลมีวิธีการ และเทคนิคต่างๆ เพื่อถึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการของ โรงพยาบาลที่สุด และการบริการที่มีคุณภาพจะมี ความเกี่ยวข้องกับบุคลากรของโรงพยาบาลที่มีความสามารถ และประพฤติวิภาพที่ดีในการให้บริการ และยังสอดคล้อง กับแนวคิดของบริษัท แดงโอลิฟ (2538 : 54) กล่าวคือ ทักษะด้านมนุยษสัมพันธ์ คือ ความสามารถที่จะเข้าใจ พฤติกรรมของคน ที่ไม่เป็นไปตามเหตุผล เพราะมี อารมณ์ ความนึกคิด ชุมชน ตลอดความพ่อใจอื่นๆ ของตน รวมทั้งข้อปฏิบัติและความสนุกสนาน ในการทำงานด้วย

2. **ด้านห้องพักและสิ่งแวดล้อม** นักท่องเที่ยว ชาวไทยและชาวต่างประเทศพึงพอใจในห้องพักและ สิ่งแวดล้อมโดยรวมผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจ โดยพึงพอใจความสะอาดภายในห้องพักมากที่สุด รองลงมา คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ห้องน้ำ ความสวยงามร่มรื่นและพื้นที่ส่วนหย่อม การตกแต่ง

และความ บริเวณชาย แลและสีแวด ระดับพอใจ โรงพยาบาล แม่บ้านภาค ต่างๆ ในภาค ร่วมกันพัฒ ความละเอ ให้อยู่ภายใต้ 3. นักท่องเที่ยว มาตรการรักษา โดยพึงพอใจ เวลามากที่ส แนบท้าย ตามลำดับ ส ระดับไม่พอใจ ประกอบการ กับเรื่องนี้ให้晦 และพูดคุยกัน ท่านได้ให้ข้อ ใจในภาคสมุย ซึ่งไม่มีความ ในการนี้ที่มีเหตุ ออกจากการ ห้อง

4. ชาวไทยและ เครื่องดื่ม ผล การมีคุณภาพ

บทนำ:
ท่องเที่ยว
พัฒนา

ภาษาไทยและ
บริการ
ที่ดีเยี่ยว
มีมาตรฐาน
ระดับ
นานาชาติ
ในการให้
ห้องพักที่มี
ความสะอาด
และสะดวก
สบาย
พัฒนา
ธุรกิจ
ท่องเที่ยว
และการ
ท่องเที่ยว
ที่มีคุณภาพ
และความ
สามารถ
แข่งขัน
ได้
ตามมาตรฐาน
ที่ตั้งแต่
เดือน
มกราคม
ถึงกันยายน
ของปี

นักท่องเที่ยว
ห้องพักและ
ระดับพูล
ใจ
พัฒนา
ที่สุด
ของพื้นที่ทั่วไป
การตลาดต่างๆ

และความสวยงามภายในห้องพัก และความสะอาด
บริเวณชายหาดของโรงแรมตามลำดับ ในด้านห้องพัก
และสิ่งแวดล้อมนี้ จะเห็นได้ว่า ผลการประเมินอยู่ใน
ระดับพอใช้ทุกข้อ การศึกษาในหัวข้อนี้ ทำให้ทราบได้ว่า
โรงแรมต่างๆ ในภาคสมุยได้มีการพัฒนาและรักษา¹
มาตรฐานความสะอาดอยู่ในระดับที่ดีและทั้งในปัจจุบัน²
หลายๆ โรงแรมได้ร่วมกันจัดตั้งสมาคมผู้ปฏิบัติงาน
แม่บ้านภาคสมุย โดยมีหัวหน้าแผนกแม่บ้านจากโรงแรม
ต่างๆ ในภาคสมุยเข้าร่วม โดยมีจุดประสงค์หลักในการ
ร่วมกันพัฒนา ให้ความรู้และเทคนิคต่างๆ ในการรักษา³
ความสะอาดของห้องพักและสิ่งแวดล้อมของโรงแรม
ให้อยู่ภายใต้มาตรฐานที่ดีตลอดไป

3. ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย พบว่า⁴
นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศพึงพอใจใน
มาตรการรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้
โดยพึงพอใจ ที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด
เวลามากที่สุด รองลงมาคือห้องพักมีความปลอดภัย⁵
แห่งหนึ่ง สัญญาณแจ้งเตือนภัย และระบบกุญแจนิรภัย⁶
ตามลำดับ ส่วนทางหน้าไฟฉุกเฉิน ผลการประเมินอยู่ใน
ระดับไม่พอใจ ซึ่งในหัวข้อทางหน้าไฟฉุกเฉินนี้ ทางผู้
ประกอบการโรงแรมต้องกลับมาคิดและให้ความสำคัญ⁷
กับเรื่องนี้ให้มากขึ้น ผู้วิจัยได้มีโอกาสสอบถามเพื่อปรึกษา⁸
และพูดคุยกับผู้ประกอบการโรงแรมบางท่าน ซึ่งหลายๆ
ท่านได้ให้ข้อมูลที่ตรงกันว่า โรงแรมและห้องพักต่างๆ
ในภาคสมุย ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะบังกะโลที่ไม่ใช้ตึกสูง⁹
ซึ่งไม่มีความจำเป็นเท่าที่ควรที่ต้องมีทางหน้าไฟฉุกเฉิน¹⁰
ในการนี้ที่สิ่งที่ห้องพักได้¹¹

4. ด้านอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า¹² นักท่องเที่ยว
ชาวไทยและชาวต่างประเทศพึงพอใจในอาหารและ
เครื่องดื่ม ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ โดยพึงพอใจ¹³
การมีคุณภาพ ใหม่ สด และสะอาดของอาหารและ

เครื่องดื่มมากที่สุด รองลงมา รสชาติที่อร่อย ซึ่งทั้งสอง
หัวข้ออยู่ในระดับพอใช้มาก ส่วนความหลากหลาย
ของอาหารและเครื่องดื่ม บริมาณอาหาร และเครื่องดื่ม¹⁴
และสถานที่จัดให้บริการนั้น อยู่ในระดับพอใช้ทุกข้อ¹⁵
ตามลำดับ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ อนุพันธ์ กิจพานิช¹⁶
(2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า พนักงานแผนกบริการ
อาหารและเครื่องดื่มจะแตกต่างจากพนักงานครัวอยู่¹⁷
อย่างหนึ่งคือ แผนกบริการมีโอกาสติดต่อกับแขก¹⁸
โดยตรง การบริการหรือวิธีการฟื้มความสำคัญไม่ยิ่งหย่อน¹⁹
ไปกว่าสชาติหรือคุณภาพของอาหารที่เดียว และมี
บางคนถึงกับคิดว่าการบริการหวานสำคัญยังกว่าอาหาร
เสียอีก แต่ถึงอย่างไรทั้งสองอย่างก็ต้องดีควบคู่กันไป²⁰
ห้องอาหารนั้นเองเป็นที่พึงพอใจของแขก พนักงานที่มี
ความสุภาพเป็นกันเองและหน้าตาที่ยิ้มแย้มเป็นนิ Terry²¹
ถือได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่ามากที่สุดของห้องอาหารที่เดียว

5. ด้านการอำนวยความสะดวกและบริการ
ต่างๆ ของโรงแรมในภาคสมุย พบว่า²² โดยรวมผล
การประเมินอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า²³
นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศพึงพอใจ²⁴
ในส่วนว่ายน้ำ และเครื่องเล่นกีฬาทางน้ำมากที่สุด
รองลงมาคือ สปา และนวดเพื่อสุขภาพผลการประเมิน²⁵
อยู่ในระดับพอใช้ และบริการรถรับ-ส่ง มีความพึงพอใจ²⁶
น้อยที่สุด ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนสถานที่²⁷
จอดรถ บริการอินเทอร์เน็ต ให้ข้อมูล และบริการด้าน²⁸
การท่องเที่ยว ห้องอาหารและคอฟฟี่ช็อป อุปกรณ์อำนวยความสะดวก²⁹
ความสะดวกในห้องพัก บริการรถเช่า บริการแลกเปลี่ยน³⁰
เงินตรา บริการโทรศัพท์โทรศัพท์ บริการรับฝากลิ้งของ/³¹
ตู้นิรภัยในห้องพัก บริการซักรีด ผลการประเมินอยู่ใน
ระดับพอใช้ทุกข้อ³²

6. ด้านความเหมาะสมของราคาและบริการ
ของโรงแรมในภาคสมุย โดยรวมผลการประเมินอยู่ใน
ระดับพอใช้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า³³ นักท่องเที่ยวทั้ง

ชาวไทยและชาวต่างประเทศ พึงพอใจในสถาปัตยกรรม ที่มีความงามและน่าอยู่มากที่สุด โดยผลการประเมินอยู่ในระดับ พอกใจมาก รองลงมาเกี่ยวกับราคาอาหารและเครื่องดื่ม ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ และบริการซักรีด มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผลการประเมินอยู่ในระดับ พอกใจเช่นเดียวกัน ส่วนบริการอินเทอร์เน็ตและบริการ ด้านการห้องพัก และราคาห้องพัก และบริการ แลกเปลี่ยนเงินตรา บริการซักรีด บริการโทรศัพท์/ โทรสาร ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ทุกข้อ ทั้งนี้ การศึกษาในเรื่องนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ นัยนา คำกันศิลป์ (2545 : 20, 27) กล่าวว่า กลยุทธ์ที่น่าจะ เหมาะสมที่สุด คือการตั้งราคาตามคุณค่าของการบริการ ที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ (Perceived Value Pricing) หรือ การตั้งราคาโดยเปรียบเทียบกับคุณภาพของบริการ (Price Quality Effect)

คุณภาพของการบริการนั้น มีความหมายหลาย ประการ คือ บริการดี ราคารับได้ หรือความพอใจของ ผู้ใช้ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจ ไปนาน การบริการที่มีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ ประโยชน์สูงซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต

7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ การให้บริการของโรงพยาบาลในภาคสูง ซึ่งได้ทราบ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มจากนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ พนักงานโรงพยาบาลได้รับการพัฒนาในด้านการใช้ภาษา อังกฤษ การจัดสถานที่จอดรถของโรงพยาบาลให้เพียงพอ และปลอดภัย ความมีการปรับปรุงคุณภาพน้ำให้มีความ สะอาดถูกสุขอนามัย การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณ ชายหาดของโรงพยาบาลให้ดี เนื่องจากความต้องการที่จะ น้ำทะเลและบริเวณใกล้เคียงควรได้รับ การดูแลอย่างต่อเนื่อง สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่สวยงาม ต้องได้รับการดูแลทั้งจากภาครัฐและเอกชน รวมไปถึง

การส่งเสริมและสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ชาวบ้านในห้องถิน ผู้ประกอบการด้านการห้องพักและรวมไปถึงนักท่องเที่ยว ด้วย ความมีมาตรฐานคุณภาพให้บริการและการกำหนด ราคาของระบบบริการขนส่งในอำเภอเกาะสมุยให้เกิด ความยุติธรรม ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะสำหรับโรงพยาบาลในภาคสูง

นอกจากที่ได้สรุปข้อคิดเห็น จากการในครั้งนี้แล้ว ยังมีข้อเสนอแนะว่า ผลการวิจัยที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ ผู้ที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ในการพัฒนาด้านการบริหาร จัดการของธุรกิจโรงแรม เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ สูงสุดแก่นักท่องเที่ยวในการให้บริการของโรงแรมใน ภาคสูงต่อไปในอนาคต ดังนี้

1. ธุรกิจงานโรงแรม และหน่วยงานการ ห้องเที่ยวต่างๆ สามารถนำผลจากการวิจัยในครั้งนี้ นำไปประยุกต์ เพื่อการจัดอบรมและฝึกหัดเบื้องต้นในการให้ บริการของพนักงานโรงแรม เช่น ความรู้ในการใช้ภาษา อังกฤษ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในด้าน บุคลากรและการให้บริการที่เป็นเลิศ

2. การวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เพื่อ เพิ่มพูนความความรู้และความเข้าใจ ในการรักษาสภาพ เวดล้อมและสถานที่ท่องเที่ยว ทั้งจากพนักงานโรงแรม และนักท่องเที่ยวเอง ที่ควรได้รับการส่งเสริมและปลูกฝัง อย่างต่อเนื่องเพื่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่สวยงาม ต่อไป

3. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยในภาพรวม ผลที่ได้จากการวิจัยที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง คือการให้บริการ ของพนักงานโรงพยาบาล ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญ ต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะเกิด ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยว และเป็นสิ่งที่ตัดสินใจไว้วางใจท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาพัก ในครั้งต่อไปหรือไม่ ซึ่งผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผล

การศึกษาจากการวิจัยนี้ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์และให้เหมาะสมกับหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ เช่น ร้านอาหารและภัตตาคาร ร้านขายของที่ระลึก การให้บริการด้านการคุณภาพ ขนส่ง รวมไปถึงการให้บริการของบริษัทนำเที่ยว

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญอื่นๆ เช่น เกาะพังงา ภูเก็ต กระบี่ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ทราบเป็นข้อมูลในการวางแผน กำหนดดำเนินการท่องเที่ยวต่อไป

3. ควรมีการศึกษาโดยการนำผลการวิจัยเชิงสำรวจที่ได้ศึกษาครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลในการทำวิจัยเชิงคุณภาพโดยเฉพาะในด้านพนักงานให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

4. ควรจะมีการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบจากการลงทุนของภาคธุรกิจในอำเภอเกาะสมุยเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาอำเภอเกาะสมุยและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเป็นภัยพิบัติจากการลงทุนเพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

5. ควรมีการทำวิจัยเป็นชุดโครงการ เพื่อจะได้ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการพัฒนา ในภาพรวม เพื่อได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิรอร หอมยกา. (2545). การคัดเลือกบุคลากรเพื่อการจ้างงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นัยนา คำกันศิลป์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อราคาและการบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ประเภทเรือสำราญ วิทยาลัย : กรณีศึกษา เรือร้อยล้านดอลลาร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยว.(2547). สถิติตัวเลขนักท่องเที่ยว. สุราษฎร์ธานี : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- อนุพันธ์ กิจพันธ์พาณิช. (2547). ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ฝ่ายวิชาการ บริษัท ชีวนamen เยอวิเจล จำกัด.