



สภาพปัญหาการให้บริการของโรงแรม  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน  
**Service Problems of Hotels  
in Muang District, Nan Province**

ทัศนีย์ พานิชวงษ์  
หัฐพงษ์ คำเซ่ง

รายงานการค้นคว้าอิสระเสนอต่อวิทยาลัยดุสิตธานี  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร)  
ปีการศึกษา 2553

สภาพปัญหาการให้บริการของโรงแรม  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน  
**Service Problems of Hotels  
in Muang District, Nan Province**

ทัศนีย์ พาณิชวงษ์  
รัฐพงษ์ คำเซ่ง

รายงานการค้นคว้าอิสระเสนอต่อวิทยาลัยดุสิตธานี  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร)  
ปีการศึกษา 2553  
ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยดุสิตธานี

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	สภาพปัญหาการให้บริการของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน
ผู้จัดทำ	นางสาวทัศนีย์ พานิชวงษ์ นายรัฐพงษ์ คำแข่ง
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2553
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นवलพรรณ สุรวณิชกิจ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน และศึกษาความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างเป็นแนวทางให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน โดยได้ทำการศึกษาการให้บริการอย่างมีคุณภาพตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithami และ Berry โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า "SERVQUAL" ประกอบด้วย การสร้างการบริการให้เป็นรูปธรรม ความไว้วางใจได้ในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ และการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 8 ราย และผู้มาใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 35 ราย โดยใช้แนวคำถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้มาใช้บริการพบ คือ ปัญหาเรื่องระบบไฟฟ้าและระบบน้ำ ปัญหาเรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้และเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องพัก และปัญหาเรื่องความสะดวก โดยต้องการให้ทางผู้ประกอบการเร่งแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ และอาจส่งผลกระทบต่อในระยะยาว หากไม่รีบแก้ไขให้ดีขึ้น

ในตอนท้ายของงานวิจัย ผู้วิจัยได้เสนอแนะว่าการให้บริการของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นการเพิ่มทักษะและความรู้ด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะได้ผลดียิ่งขึ้นก็ต่อเมื่อผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยนำประเด็นที่ผู้วิจัยได้อภิปรายและให้ข้อเสนอแนะไปประยุกต์ใช้และมีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในด้านการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จด้วยดีด้วยความกรุณาจากท่านผู้มีพระคุณหลายท่าน ทั้งที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังจะกล่าวไว้ดังนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร. นवलพรรณ สุรวณิชกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงรายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนมีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์พรมิตร กุลกาลยืนยง คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย และคณะกรรมการการสอบป้องกันการค้นคว้าอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการเข้ามาเป็นคณะกรรมการ ตลอดจนการให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงรายงานการค้นคว้าอิสระให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการโรงแรมเทวราช โรงแรมสุขเกษม โรงแรมน่าน บูติก โรงแรมศรีนวลลอดจ์ โรงแรม 107 ทาวเวอร์ โรงแรมเควัน โมเดิร์น อาร์ท โรงแรมพูกาน่านฟ้า และอภิตา รีสอร์ท ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงแรมเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจังหวัดน่านทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดน่าน และข้อมูลโรงแรมในจังหวัดน่าน

ขอขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยดุสิตธานีทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ข้าพเจ้าตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเพื่อนบัณฑิตวิทยาลัยดุสิตธานีรุ่นที่ 5 ทุกท่าน ที่ได้ร่วมทุกข์ร่วมสุขกันมาตลอดเวลาที่ศึกษาเล่าเรียน และเป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าในการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ขอให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ได้ให้ประโยชน์ต่อผู้ที่ได้อ่านไม่มากนักน้อย และหากเนื้อหามีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยก็ขออภัยมา ณ ที่นี้

ทัศนีย์ พานิชวงษ์

นัฐพงษ์ คำแข็ง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	(3)
กิตติกรรมประกาศ .....	(4)
สารบัญ .....	(5)
สารบัญตาราง .....	(7)
สารบัญภาพประกอบ .....	(8)
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า .....	6
ขอบเขตการศึกษา .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	51
3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	54
แนวคิดในการศึกษา .....	54
การกำหนดผู้ให้ข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างโรงแรมเป้าหมาย.....	54
ข้อมูลที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	55
การตรวจสอบความเที่ยงตรงของคำตอบ.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	56
ระยะเวลาในการศึกษา .....	57
4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	58
ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล.....	58
ข้อมูลทั่วไปด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการ .....	63
สภาพปัญหาของโรงแรมที่ทำการเก็บแบบสอบถาม.....	68
ความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน.....	73

บทที่	หน้า
5	
สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	75
สรุปผลการวิจัย .....	75
ข้อเสนอแนะ .....	79
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป .....	80
บรรณานุกรม .....	81
ประวัติผู้จัดทำ .....	83

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	จำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน ..... 3
1.2	จำนวนโรงแรม และจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักค้างแรมในที่พัก แยกตามประเภทที่พักในจังหวัดน่าน.....4
1.3	การประเมินคุณภาพการให้บริการของสถานที่พักแรมในจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการประเมินสถานที่พักแรม..... 5
2.1	สถานที่ท่องเที่ยวและระยะทางระหว่างอำเภอเมืองน่านกับอำเภออื่น ๆ .....49
3.1	รายชื่อสถานที่พักแรม และจำนวนห้องพัก แยกตามประเภทของ สถานที่พักแรมประเภทโรงแรม..... 55
4.1	ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ประกอบการโรงแรม.....59
4.2	ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการ..... 61
4.3	ข้อมูลของโรงแรม..... 66
4.4	ข้อมูลด้านพนักงานของโรงแรม.....63
4.5	พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ ..... 64

## สารบัญภาพประกอบ

หน้า

ภาพที่		
2.1	แผนที่จังหวัดน่าน .....	24
2.2	พื้นที่เขตเมืองเก่าหรือเขตใจเมือง.....	25
2.3	วัดภูมินทร์ .....	26
2.4	วัดกู่คำ.....	26
2.5	คุ้มเจ้าราชบุตร .....	27
2.6	วัดหัวข่วง .....	28
2.7	หอคำ .....	28
2.8	วัดไผ่เหลือง .....	29
2.9	วัดมิ่งเมือง .....	29
2.10	วัดช้างค้ำ .....	31
2.11	ข่วงเมือง .....	31
2.12	กำแพงเมืองน่าน .....	32
2.13	แผนที่ถนนสายหลักในอำเภอเมืองน่าน .....	33
2.14	ตำแหน่งของโรงแรมเทวราช .....	34
2.15	โรงแรมเทวราช และบรรยากาศภายในโรงแรม.....	35
2.16	ตำแหน่งของโรงแรมสุขเกษม.....	36
2.17	โรงแรมสุขเกษม และบรรยากาศภายในห้องพัก .....	36
2.18	ตำแหน่งของโรงแรมน่าน บูติค .....	37
2.19	ภาพโรงแรมน่าน บูติค และบรรยากาศภายในห้องพัก .....	38
2.20	ตำแหน่งของโรงแรมศรีนวลลอดจ์.....	39
2.21	โรงแรมศรีนวลลอดจ์ และบรรยากาศโดยรอบ .....	39
2.22	ตำแหน่งของโรงแรม 107 ทาวเวอร์ .....	40
2.23	โรงแรม 107 ทาวเวอร์ และบรรยากาศภายในห้องพัก .....	40
2.24	ตำแหน่งของโรงแรมเควัน โมเดิร์น อาร์ท .....	41
2.25	โรงแรมเควัน โมเดิร์น อาร์ท และบรรยากาศภายในห้องพัก .....	42
2.26	ตำแหน่งของโรงแรมพูน่านฟ้า .....	43
2.27	โรงแรมพูน่านฟ้า และบรรยากาศภายในห้องพัก .....	43
2.28	ตำแหน่งของอภิตา รีสอร์ท .....	45



## ภาพที่

2.29	อภิตา รีสอร์ท และบรรยากาศภายในห้องพัก .....	46
2.30	ตัวอย่างโรงแรมเทวราช และโรงแรมพุกาน่าน้ำฟ้าที่อยู่บนถนนสายหลัก .....	47
2.31	แผนที่เส้นทางการเดินทางไปสู่อำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดน่าน .....	48
2.32	ตารางและเส้นทางการบินของสายการบินนกแอร์ .....	50
2.33	ตารางและเส้นทางการบินของสายการบินໄ໊ລ່າແອ້ .....	51

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

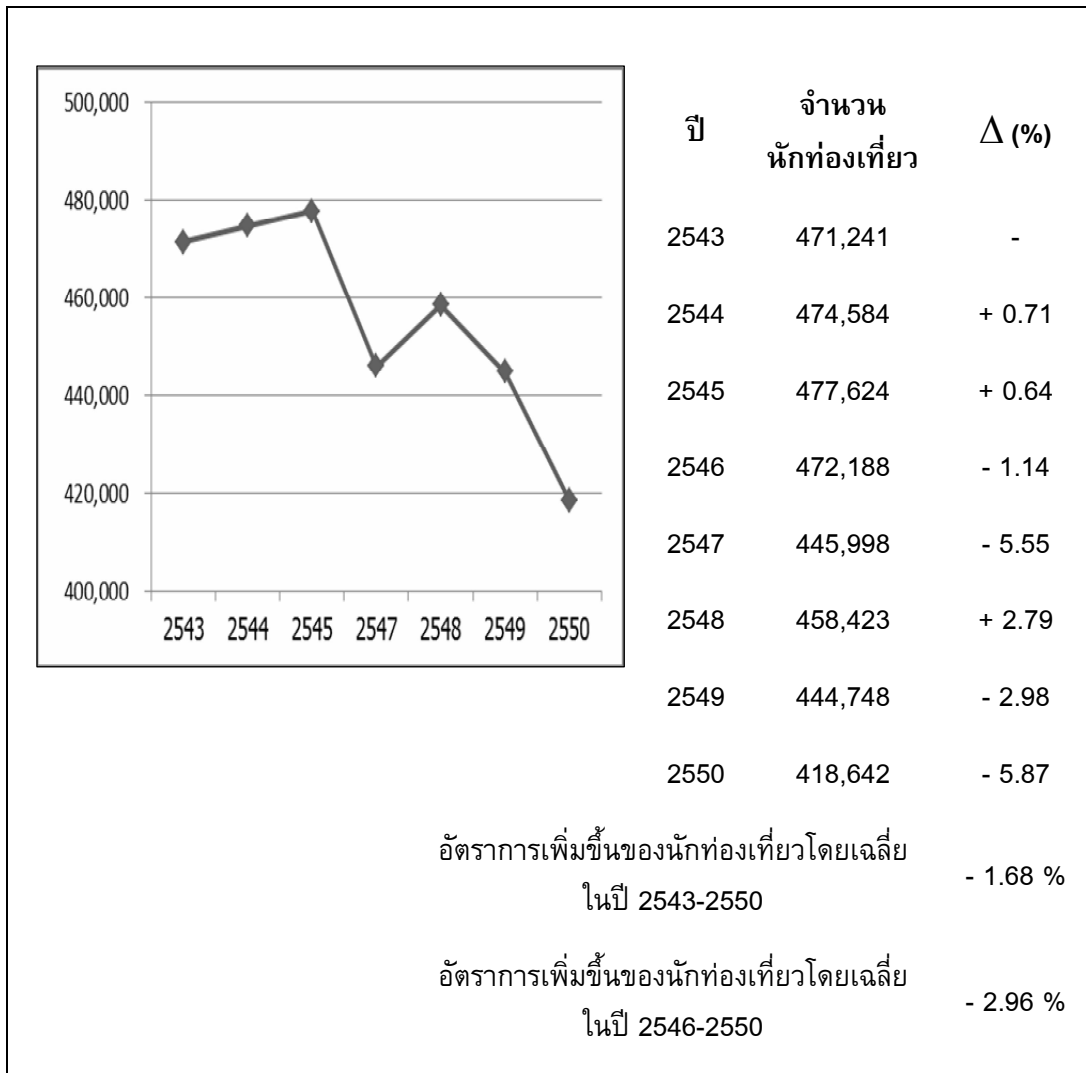
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจ ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นมูลค่ากว่า 527,326 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 8.5 ของมูลค่าส่งออกรวม นับเป็นประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงเป็นลำดับที่ 12 ของโลก และนับเป็นประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 18 ของโลก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2553) และสำหรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวไทยมีแนวโน้มเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น โดยรัฐบาลได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศอย่างจริงจังในช่วงหลายปีที่ผ่านมา สถิติปี 2553 ระบุว่าคนไทยมีการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศเป็นจำนวนถึง 88 ล้านคนต่อครั้ง นำมาซึ่งรายได้หมุนเวียนภายในประเทศเป็นมูลค่ากว่า 413,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2543 ที่มีนักท่องเที่ยวเพียง 59.74 ล้านคนต่อครั้ง และในปี 2554 คาดว่าจะมีการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศเป็นจำนวนมากถึง 91 ล้านคนต่อครั้ง มีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 432,000 ล้านบาท การท่องเที่ยวภายในประเทศมีส่วนกระจายรายได้สู่พื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทย คือ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต พัทยา ระยอง และกาญจนบุรี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

ในปัจจุบัน นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการเลือกจุดหมายปลายทางมากขึ้น พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวปรับเปลี่ยนไปตามสภาพเศรษฐกิจ นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มต้องการที่จะเรียนรู้และได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง ต้องการสัมผัสธรรมชาติที่บริสุทธิ์ กิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เลือกพักแรมในโรงแรมที่มีเอกลักษณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวที่ให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อกระแสความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมดั้งเดิม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน กำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว และมีแนวโน้มมากขึ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ดังนั้น จึงเป็นโอกาสของการท่องเที่ยวทางภูมิภาคของประเทศไทยในการสร้างเอกลักษณ์และตราสัญลักษณ์สินค้าทางการท่องเที่ยววัฒนธรรมและ

ธรรมชาติให้เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสากล (ตารางที่ 1.1) คือ ปี 2543-2550 ลดลงด้วยอัตราเฉลี่ยร้อยละ 1.68 และปี 2546-2550 ลดลงด้วยอัตราเฉลี่ยร้อยละ 2.96 โดยในปี 2549-2550 นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติลดลงร้อยละ 5.78 และร้อยละ 8.41 ตามลำดับ ทั้ง ๆ ที่จังหวัดน่านมีความสวยงามทางธรรมชาติ มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมแหล่งล้านนาตะวันออก มีวิถีชีวิตชุมชนที่คงความดั้งเดิมด้านภาษา มีการแต่งกายและอาหารพื้นเมืองอันเป็นเอกลักษณ์ เป็นจังหวัดที่นักท่องเที่ยวสามารถแสวงหาประสบการณ์ที่แตกต่างในการท่องเที่ยวและกลายเป็นจุดหมายปลายทางแห่งใหม่สำหรับนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน

ตารางที่ 1.1

จำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน



นักท่องเที่ยว

	2550	2549	Δ (%)
ชาวไทย	405,086	429,947	- 5.78
ชาวต่างชาติ	13,556	14,801	- 8.41

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551.

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่าผู้ที่เดินทางมาจังหวัดน่านส่วนใหญ่นิยมพักที่บ้านญาติหรือบ้านเพื่อน มากกว่าการเข้าพักในโรงแรม จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ระบุไว้ถึงสถิติการเลือกเข้าพักในโรงแรมปี 2548-2550 ว่ามีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง คือ ลดลงร้อยละ 2.49 และร้อยละ 15.41 ตามลำดับ โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่หันมาเลือกพักในส่วนของที่พักในอุทยานแห่งชาติมากขึ้นและเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 45.70 และร้อยละ 175.67 ตามลำดับ (ตารางที่ 1.2)

### ตารางที่ 1.2

จำนวนโรงแรม และจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักค้างแรมในที่พัก แยกตามประเภทที่พัก ในจังหวัดน่าน

รายการ	2548	2549	2550	+/- (%)	
				2549-2548	2550-2549
จำนวนโรงแรม (แห่ง)	13	11	12	-15.38	9.09
จำนวนห้องพัก (ห้อง)	598	591	593	-1.17	0.34
ประเภทที่พัก					
โรงแรม	106,316	103,669	87,698	-2.49	-15.41
บ้านญาติ/ บ้านเพื่อน	240,801	255,524	231,831	6.11	-9.27
ที่พักในอุทยานแห่งชาติ	7,434	10,831	29,858	45.70	175.67
บ้านพักรับรองของราชการ	1,986	1,563	645	-21.30	-58.73
อื่น ๆ (อพาร์ทเมนต์, วัด)	2,632	2,016	1,455	-23.40	-27.83

ที่มา: จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เขต 2, 2551.

การที่นักท่องเที่ยวเลือกพักในโรงแรมลดลงและเลือกพักในอุทยานแห่งชาติมากขึ้น มีสาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือ สถานที่พักแรมในจังหวัดน่านไม่มีความพร้อมด้านคุณภาพการให้บริการที่ดีเพียงพอ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สถิติปี 2551-2552) ได้ระบุไว้ว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาจังหวัดน่านส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.41 และร้อยละ 52.20 ตามลำดับ) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถานที่พักแรมในระดับพอใช้เท่านั้น ในขณะที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถานที่พักแรมในระดับดี มีเพียงหนึ่งในสามของนักท่องเที่ยวทั้งหมด (ร้อยละ 39.32 และร้อยละ 23.90 ตามลำดับ) (ตารางที่ 1.3)

### ตารางที่ 1.3

การประเมินคุณภาพการให้บริการของสถานที่พักแรมในจังหวัดน่าน แยกตามประเด็น  
การประเมินสถานที่พักแรม

ประเด็นการประเมินคุณภาพ	ความคิดเห็น	2551	2552
		ผู้มาใช้บริการ (ร้อยละ)	ผู้มาใช้ บริการ (ร้อยละ)
คุณภาพ	ไม่แสดงความคิดเห็น	0.00	23.40
	แย่	0.27	0.50
	พอใช้	60.41	52.20
	ดี	39.32	23.90
ความสะอาด	ไม่แสดงความคิดเห็น	0.00	23.30
	แย่	0.41	0.70
	พอใช้	61.96	56.80
	ดี	37.64	19.20
สุขอนามัยของอาหาร	ไม่แสดงความคิดเห็น	0.00	23.30
	แย่	1.09	0.80
	พอใช้	71.47	54.10
	ดี	24.45	21.80

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554.

ปัญหาคุณภาพการให้บริการของสถานที่พักแรมในจังหวัดน่าน อาจส่งผลเสียได้หากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันทีและถูกต้อง ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะสามารถช่วยพัฒนาการบริการให้มี

มาตรฐานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังเป็นการป้องกันปัญหาการชะลอตัวของนักท่องเที่ยวอันส่งผลเสียให้กับภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดน่านในอนาคต

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการให้บริการ ความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน รวมทั้งศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ทั้งนี้เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นได้อย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน
- 2) เพื่อศึกษาความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน
- 3) เพื่อนำเสนอและสร้างแนวทางการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

น่าน

### ขอบเขตการศึกษา

#### 1. ขอบเขตเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวคิด และหลักการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพของ โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการที่ เรียกว่า SERVQUAL Service Quality ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithami and Berry (1990) ได้แก่

1. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles)
2. ความไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability)
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
4. การสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ (Assurance)
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)

#### 2. ขอบเขตประชากร

เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ โรงแรมเทวราช โรงแรมสุขเกษม โรงแรมน่าน บุติค โรงแรมศรีนวลลอดจ้ โรงแรม 107 ทาวเวอร์ โรงแรมเควัน โมเดิร์น อาร์ท โรงแรมพุกาน่านฟ้า และอภิตา รีสอร์ท และจากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการ จำนวน 35 ราย

### 3. ขอบเขตระยะเวลา

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านสภาพปัญหาของการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 8 แห่ง ได้ดำเนินการในเดือนมิถุนายน 2554

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

**สภาพปัญหา** หมายถึง สภาพขัดข้องที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน และการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ซึ่งส่งผลทางตรงและทางอ้อมทั้งตัวบุคคลและองค์กร โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบต่างกัน

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง แนวทางการให้บริการที่มีมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยจะคำนึงถึงการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ความไว้วางใจได้ในการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการ และการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

**บริการ** หมายถึง กระบวนการดำเนินการที่กระทำโดยบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล องค์กรธุรกิจ เพื่อก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ หรือคุณค่าแก่ลูกค้าที่อาจเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล องค์กรธุรกิจ ตามที่ต้องการ ส่วนในงานวิจัยจะหมายถึงบริการในโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับงานที่นำเสนอสินค้า หรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ส่วนในงานวิจัยจะหมายถึง ผู้ให้บริการในโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

**ผู้มาใช้บริการ** หมายถึง ผู้แสดงความต้องการซื้อสินค้าและบริการ หรือผู้ที่มีความต้องการใช้สินค้าและบริการ ส่วนในงานวิจัยนี้จะหมายถึงนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักในโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

**นักท่องเที่ยว** หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปเยือนจังหวัดนั้น โดยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำ การศึกษา และไม่ใช่นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนา หรือศึกษาอยู่ที่จังหวัดนั้น ทั้งนี้ต้องพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน

**โรงแรม** หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน เขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง

1. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการรัฐวิสาหกิจองค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดย มิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน



2. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

3. สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

**รีสอร์ท** หมายถึง สถานที่พักแรมที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน โดยมีการจัดห้องพักแยกเป็นส่วน ๆ และมีบริเวณสวนโดยรอบ รวมทั้งมีกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบริเวณรีสอร์ท เช่น สปา ฟิตเนส

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน
- 2) ทำให้ทราบถึงข้อมูลด้านการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดน่าน
- 3) ทำให้ทราบถึงความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชนในการปรับปรุงการให้บริการ
- 4) ทำให้ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลจากผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นได้อย่างยั่งยืน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “สภาพปัญหาการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน” ผู้ศึกษาได้ทำการวิจัยโดยมีแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับชนิดและประเภทของสถานพักแรมและโรงแรม
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดน่าน
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

1. ความหมายของพฤติกรรมของผู้บริโภค

ศุภร เสรีรัตน์ (2540, หน้า 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภค และการใช้จ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อนและหลังการกระทำดังกล่าวด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 29) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา และการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาก่อนแล้ว และซึ่งมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่แสดงออกทั้งจากภายในและภายนอกเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้บริการ

2. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของผู้บริโภค

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534, หน้า 210-211) กล่าวว่า องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของผู้บริโภค คือ ความโน้มเอียงที่จะเกิดพฤติกรรม หรือ ความตั้งใจที่จะเกิดพฤติกรรม หรือผลของความรู้สึกที่มีต่อวัตถุ ทำให้เกิดการวางแผนว่าจะทำอะไรต่อวัตถุนั้น ๆ ความสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบ คือ ความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมจะเกิดขึ้นในลักษณะที่ว่า บุคคลวางแผนที่จะ

ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นเป็นเพราะบุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ดีต่อตราสินค้า ซึ่งความรู้สึกที่ดีเกิดขึ้นเพราะข้อมูลที่คุณคณมีต่อตราสินค้านั้น แต่องค์ประกอบจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ถ้าองค์ประกอบหนึ่งเปลี่ยนจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนใน องค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย ดังนั้น ผู้บริหารจัดการที่ต้องการจะมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมผู้บริโภค จะใช้กลยุทธ์โดยการใช้สิ่งเร้าอื่น ๆ เข้าไปในตัวผู้บริโภคเพื่อเป็นการสร้างอิทธิพลให้มีต่อความเชื่อ และความรู้สึกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อก่อให้เกิดแนวโน้มที่จะใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตามอาจมีบางเวลา บางสถานการณ์ที่ความสัมพันธ์ของทั้ง 3 องค์ประกอบมิได้เกิดขึ้นในลักษณะดังขั้นตอนที่ว่านี้เสมอไป หรือบางครั้งไม่มีความสอดคล้องกันเกิดขึ้น เนื่องจากมีตัวแปรบางตัวเข้ามาเกี่ยวข้องที่ทำให้ความคงที่หรือความสอดคล้องเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ไม่เกิดขึ้นตอนที่เป็นลักษณะจากความคิดความรู้สึกมาจบที่พฤติกรรม เช่น ผู้บริโภคขาดความต้องการในผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้บริโภคไม่สามารถใช้บริการได้ เพราะไม่มีเวลา ไม่มีเงินมากพอ ทำให้เมื่อเกิดความชอบแล้วแต่ไม่ได้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ

### 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

การวิเคราะห์ตลาดผู้บริโภคและพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้บริโภค การวิเคราะห์ตลาดผู้บริโภค และพฤติกรรมผู้บริโภคมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะและความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้บริโภคเพื่อการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้เข้าใจลักษณะของผู้บริโภคและวิเคราะห์ลักษณะพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้บริโภคจากการสำรวจรายงานของผู้บริโภคจำนวนมากในกระบวนการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการพบว่า ผู้บริโภคผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลพฤติกรรมตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ และความรู้สึกภายหลังการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการเริ่มต้นก่อนการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการจริง และมีผลกระทบหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Engel, Kollat and Blackwell, 1968 as cited in Chisnall, 1995)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ถึงความต้องการ (Need Arousal) หมายถึง การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) การที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการของตนซึ่งอาจเกิดเองหรือเกิดจากสิ่งกระตุ้น
2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) เมื่อผู้บริโภครับรู้ปัญหา คือ เกิดความต้องการผลิตภัณฑ์หรือบริการในขั้นที่หนึ่งแล้ว ในขั้นที่สองนี้จะเป็นการค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ผู้บริโภคจะค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่อไปนี้

- 1) แหล่งบุคคล (Personal Sources) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก ฯลฯ
  - 2) แหล่งการค้า (Commercial Sources) ได้แก่ สื่อการโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนการค้า การบรรจุหีบห่อ การแสดงสินค้า ฯลฯ
  - 3) แหล่งชุมชน (Public Sources) ได้แก่ สื่อมวลชน องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค
  - 4) แหล่งทดลอง (Experimental Sources) ได้แก่ หน่วยงานที่สำรวจ คุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการ งานของนักบริหารที่เกี่ยวข้องกระบวนการในขั้นนี้พยายามจัดข้อมูลให้ผู้บริโภคผ่านแหล่งการค้า แหล่งบุคคล แหล่งชุมชน และแหล่งทดลอง
3. การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of Alternatives) การพิจารณาเลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ จากข้อมูลที่รวบรวมได้ในขั้นที่สอง หลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา คือ
- 1) คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ อาทิเช่น ความภาคภูมิใจ โรงแรมดูจากที่ตั้ง ความสะอาด บรรยากาศ ราคา
  - 2) การให้น้ำหนักความสำคัญสำหรับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ และจัดลำดับความสำคัญสำหรับคุณภาพต่าง ๆ เช่น การเรียงลำดับคุณภาพการให้บริการของ โรงแรมในแต่ละระดับ
  - 3) ความเชื่อถือเกี่ยวกับตรา เช่น ผู้บริโภคเชื่อถือโรงแรมโอเรียนเต็ลมากกว่าเซ็นทรัลโซฟีเทล เพราะเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียง หูหระ ได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวเป็นอันดับ 1 ความเชื่อถือนี้จะมีอิทธิพลต่อการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจ
  - 4) พิจารณาอัตราประโยชน์ที่จะได้รับสำหรับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ
  - 5) เปรียบเทียบระหว่างยี่ห้อต่าง ๆ หรือหน่วยงานต่าง ๆ งานของนักบริหารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขั้นนี้ คือ การบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านบุคลากร ระบบประมาณ การจัดการ และวัสดุอุปกรณ์ เพื่อเพิ่มน้ำหนักความสำคัญให้กับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการของหน่วยงาน
4. การตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ (Purchase Decision) การตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการใดบริการหนึ่งหลังจากมีการประเมินผลจากข้อ 3. โดยตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด
5. พฤติกรรมภายหลังการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ (Post Purchase Behavior) เป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจหลังจากมีการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการแล้ว ความรู้สึกขึ้นอยู่กับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการและความคาดหวังของผู้บริโภค ถ้าผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณสมบัติเป็นไปตามที่เขาคาดหวัง เขาจะพอใจและมีการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการซ้ำ ถ้าผลิตภัณฑ์มีคุณภาพต่ำกว่าที่คาดหวัง เขาจะไม่พอใจและไม่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอีก

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### 1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพ ตามคำจำกัดความของเอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ (จินตนา บุญบงการ, 2539, หน้า 12-13) หมายถึง ระดับความคาดหวังหรือต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการซึ่งตัดสินโดยประชาชน ความคาดหวังและความต้องการดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว กล่าวโดยสรุป การพัฒนาคุณภาพสมัยใหม่ คือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง เช่น การส่งสินค้าที่ถูกต้องตรงเวลาที่ต้องการในราคาที่ย่อมเยาและด้วยการปฏิบัติอย่างสุภาพ อ่อนโยน และกล่าวได้ว่า การพัฒนาคุณภาพในการทำงานเป็นความสุขใจ เกิดความพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติจากปัจจัยด้านต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมตามเงื่อนไขที่กำหนดขึ้นมาและเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการทำงานอย่างมีคุณภาพความหมายของคุณภาพอาจจะหมายความดังนี้ (Classical Idea)

1. ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) คือ การทำผลิตภัณฑ์ หรือการบริการเหมือนมาตรฐาน (Standard) ซึ่งความหมายดังกล่าวคุณภาพ หมายถึง มาตรฐาน

2. ความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม (Modern Idea) ซึ่งในความหมายนี้ คุณภาพจะหมายความรวมถึง ความพึงพอใจของลูกค้าด้วย ทั้งนี้เพราะองค์การธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้า และบริการออกขายให้ได้ผล และกำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุด ต้องมีคุณภาพ คือ ทำให้ลูกค้าพอใจในทุก ๆ ด้าน หากบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจถูกคู่แข่งอื่นที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ เพราะระดับความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

สมศักดิ์ สินธุระเวชชัย (2541, หน้า 27) ได้กล่าวถึง การพัฒนาคุณภาพในการทำงานตามแนวคิด Deming กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการเพื่อช่วยเพิ่มความสม่ำเสมอของผลิตภัณฑ์ ลดความผิดพลาดและการซ่อมแซม แก้ไข ลดการสูญเสียของแรงงานวัสดุและเครื่องจักร ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้ด้วย การลงทุนน้อยลง และบริษัท Westing House กล่าวว่า คุณภาพ คือ สมรรถนะในการสนองตอบความต้องการของลูกค้า ด้วยการทำให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ถูกต้องเสียตั้งแต่ครั้งแรก

ปัทมิกา วนาภมล และคณะ (2545, หน้า 21-23) ได้กล่าวถึง คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ กล่าวว่าคุณภาพสูงสุดขององค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุด เนื่องจากถ้าองค์กรมีคุณภาพจะสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้โดยเด็ดขาด จะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดได้ ซึ่งคุณภาพจะเน้นความพอใจของผู้รับบริการก่อน โดยต้องรู้ระดับความพอใจของผู้รับบริการและต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ถูกใจผู้รับบริการ คุณภาพมิได้กำหนดได้โดยผู้ให้บริการหรือผู้ผลิตแต่กำหนดโดยความพอใจของลูกค้า คุณภาพมิใช่วัดด้วยต้นทุนต่ำแต่วัดด้วยความพอใจของลูกค้า หลักการตลาดต้องนำหน้าหลักการผลิตและคุณภาพคือระดับความเป็นเลิศทั้งด้านรูปธรรมและนามธรรม

## 2. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

Omachonu (1990 อ้างถึงใน ปัทมิกา วนาภมล, 2545, หน้า 38-39) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพประกอบด้วย 2 ส่วน คือ คุณภาพตามความเป็นจริงและคุณภาพตามการรับรู้

1. คุณภาพตามความเป็นจริง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการคือ

1. มาตรฐานเชิงโครงสร้าง เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณลักษณะของระบบบริหาร และระบบบริการ รวมทั้งทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ ปรัชญา วัตถุประสงค์ นโยบาย การจัดองค์กร อัตรากำลัง บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อาคารสถานที่โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ คือ ขั้นตอนการบริการที่จะให้งานบรรลุเป้าประสงค์ (Goal) ที่วางไว้ และคำนึงถึงประสิทธิภาพผล คือ ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

2. มาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process Standard) เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงวิธีการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและปัญหาของผู้รับบริการแต่ละบุคคล ทั้งด้านร่างกายจิตใจ และสังคมโดยใช้ความรู้ความสามารถความถูกต้องอยู่ในกรอบจรรยาบรรณวิชาชีพ

3. มาตรฐานเชิงผลลัพธ์ (Outcome Standard) เป็นมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ที่เกิดจากกิจกรรมการพยาบาล เป็นการวัดผลของการดูแลผู้รับบริการ มักจะบอกในรูปการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการสามารถปรับตัวได้ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมที่เกิดจากผลกระทบของความเจ็บป่วยและจากความต้องการพื้นฐานของบุคคล ผู้รับบริการปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคมที่อาจเกิดจากการปฏิบัติการพยาบาล และมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ มาตรฐานเชิงผลลัพธ์นี้มักจะได้รับความสนใจมาก เมื่อมีการกล่าวถึงการประกันคุณภาพการพยาบาล และในองค์กรที่มีกิจกรรมการประกันคุณภาพ มักจะมุ่งความสนใจไปที่มาตรฐานเชิงผลลัพธ์เป็นอันดับแรก

2. คุณภาพตามการรับรู้ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับบริการจากผู้ให้บริการเป็นประสบการณ์จริง ดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้สามารถประเมินได้จากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (Larrabee, 1995 อ้างถึงใน ปัทมวิภา วนากมล, 2545, หน้า 17-18) ดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ประเมินคุณภาพ โดยแต่ละหน่วยงานต้องมีการกำหนดมาตรฐานการบริการมาเป็นแนวทางปฏิบัติก่อนจึงจะสามารถประเมินคุณภาพของตนได้ โดยเรื่องมาตรฐานต้องได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการและได้รับความเห็นชอบของผู้บริหารด้วย

2. ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพจากประสบการณ์การรับรู้ของผู้รับบริการได้แก่ การได้มีส่วนร่วมในการดูแลตนเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์ และสังคม สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนที่ผู้ให้บริการให้โอกาสแก่ผู้รับบริการในการซักถามปัญหาข้อข้องใจรวมทั้งให้กำลังใจ (Price, 1993 & Fosrbiner, 1994 อ้างถึงใน ปัทมวิภา วนากมล, 2545)

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของด้านคุณภาพ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าคุณภาพการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพอใจของประชาชนของผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะวัดความพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

วีระพงษ์ เกลิมจิรวัฒน์ (2539, หน้า 14) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับการต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2541, หน้า 45) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ คือ ภาวะที่เกื้อกูลต่อผู้ใช้บริการหรือลูกค้า กล่าวว่าการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างเหมาะสมตามวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ คือ ไม่มีปัญหา (Zero Defect) คือ การไม่มีความเสี่ยง ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ทำในสิ่งที่ถูกต้อง อย่างเหมาะสม ตั้งแต่เริ่มแรก ลูกค้าพอใจ (Response to Customer's Need & Expectation) ความพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการที่จำเป็น (Need) ของตนได้รับการตอบสนองได้มาตรฐาน (Professional Standard) เป็นการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจากความรู้ที่ทันสมัยเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของสังคมและคุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของระบบบริการ

### 3. รูปแบบของคุณภาพบริการ และเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ

Parasuraman (1995, pp. 143-177) ได้กล่าวถึง คุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของผู้บริโภค (Consumer Perception) กล่าวว่าคุณภาพของการบริการในสายตาของผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบตามคาดหวังในบริการ และสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าได้รับจากบริการนั้น บริการจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้การดำเนินงานทางด้านการบริการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพเป็นงานทางด้านบริการประเภทหนึ่งที่มีฝ่ายเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน คือ ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าของ พนักงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการบริการทางด้านการออกกำลังกาย อีกฝ่ายหนึ่งคือ ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพื่อการออกกำลังกาย

Parasuraman (1985, pp. 41-50) ได้กล่าวว่า การศึกษาคุณภาพบริการในระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการวิจัยทางการตลาดหลายครั้งโดยได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service Quality Model) และเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) โดยการวัดจากการรับรู้จากบริการของผู้ใช้บริการว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด จะมีการนำไปเป็นรูปแบบของการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจเชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ และอาจเกิดจากชื่อเสียงของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ



9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลทางด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ในการสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเองจนกระทั่งในระยะเวลาต่อมาได้มีการสร้างเครื่องมือเพื่อไปศึกษาวิจัยกับธุรกิจบริการต่าง ๆ และได้เกณฑ์ประเมินที่เรียกว่า “SERVQUAL” โดยสรุปรวมมิติสำคัญของตัวบ่งชี้คุณภาพได้ 5 ข้อโดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATERW” (Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy & Responsiveness) สำหรับผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้านดังนี้

1. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้ลักษณะหรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการ บริการที่ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและรับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็วไม่ต้องรอนาน

4. การสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพมีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอาใจใส่เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับชนิดและประเภทของสถานพักแรมและโรงแรม

### 1. ชนิดและประเภทของสถานพักแรม

จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2550 สถานพักแรม หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวใช้พักระหว่างเดินทาง จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ ดังนี้

1. โรงแรม คือ ที่พักที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักเดินทาง และเก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง
2. เกสต์เฮ้าส์ คือ บ้านที่ดัดแปลงหรือสร้างขึ้นและแบ่งห้องเป็นที่พักแรม โดยเก็บค่าเช่า
3. บังกาโล คือ ที่พักที่กลุ่มบุคคลหรือสถาบันจัดไว้เพื่อให้นักท่องเที่ยว โดยเก็บค่าเช่า
4. รีสอร์ท คือ ที่พักที่มีลักษณะห้องพักเป็นหลัก ๑ มีบริเวณแวดล้อมด้วยธรรมชาติ
5. บ้านรับรอง คือ ที่พักหน่วยราชการ บริษัท หรือเอกชนจัดไว้เพื่อใช้รับรองหรือพักผ่อน โดยไม่เก็บค่าเช่า เช่น
  - 1) บ้านรับรองของหน่วยราชการ หมายถึง ที่พักที่หน่วยราชการจัดสร้างไว้ในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อใช้รับรองแขกของทางราชการหรือผู้เกี่ยวข้องเข้าพัก สถานที่พักในลักษณะนี้มักจะไม่ต้องเสียค่าเช่า
  - 2) บ้านรับรองของบริษัทเอกชน หมายถึง ที่พักที่บริษัทเอกชนได้จัดสร้างไว้ในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อรับรองหรือให้พนักงานของบริษัทที่เดินทางไปจังหวัดนั้น ๆ ได้ใช้เป็นสวัสดิการของบริษัท
6. บ้านญาติหรือบ้านเพื่อน คือ บ้านญาติมิตรของนักท่องเที่ยวที่จัดให้เป็นที่พักแรม โดยไม่เก็บค่าเช่า
7. โมเต็ล คือ ที่พักที่สร้างขึ้นเฉพาะ โดยเก็บค่าเช่า มีห้องพักแต่ละห้อง หรือมีห้องพักส่วนหนึ่งที่มีลักษณะและการใช้สอยเช่นเดียวกับโรงแรม แต่เนื่องจากลักษณะการใช้ห้องพักประเภทนี้ในประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่ใช่เพื่อการท่องเที่ยว ดังนั้นในการรวบรวมข้อมูลสถานที่พักแรมจึงไม่นับรวมห้องพักประเภทนี้ รวมอยู่ในห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยว
8. ที่พักของหน่วยราชการ ณ แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง ที่พักของหน่วยราชการต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ ณ สถานที่ทำการของหน่วยราชการซึ่งอยู่ในบริเวณแหล่งเที่ยวนั้น เพื่อไว้บริการนักท่องเที่ยวได้เข้าพัก โดยการจะเข้าพักแต่ละครั้งจะต้องติดต่อกับหน่วยงานเจ้าของสังกัดก่อน เช่น ที่พักของอุทยานแห่งชาติ กรมป่าไม้ และเขื่อนต่าง ๆ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตและของกรมชลประทาน
9. ที่พักอื่น ๆ เช่น
  - 1) วัด หมายถึง สถานที่ประกอบกิจกรรมทางศาสนา ซึ่งได้จัดบริเวณส่วนหนึ่งให้เป็นที่พักสำหรับผู้เดินทาง และบริการโดยไม่คิดค่าเช่า นอกจากผู้เข้าพักจะทำบุญถวายวัดตามกำลังศรัทธา

2) หอพักเยาวชน หมายถึง ที่พักที่กลุ่มบุคคลจัดไว้เพื่อสมาชิกของกลุ่มมาใช้บริการ โดยเสียค่าเช่าในอัตราประหยัด และเปิดให้บุคคลภายนอกมาใช้บริการได้ เช่น YMCA

## 2. ความหมายของโรงแรม

โรงแรมเป็นสถานที่พักแรมที่รู้จักกันดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว และมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ พระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย (Hotel Proprietor Act, 1956) ให้ความหมายโรงแรมว่า คือ สถานที่ประกอบการที่จะต้องมีการเตรียมเครื่องดื่มน้ำและที่พักไว้บริการคนเดินทางที่จ่ายค่าบริการนั้น และพระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทยปี พ.ศ. 2478 ให้คำจำกัดความว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้าง สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว (มาตรา 3) และจะต้องมีการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าพักหรือผู้ใช้บริการด้วย (มาตรา 25)

## 3. ประเภทของโรงแรม

ประเภทของโรงแรม การจำแนกประเภทของโรงแรมอาจจะทำได้หลายวิธีโดยพิจารณาจากเกณฑ์ที่แตกต่างกันได้ 8 เกณฑ์ ดังนี้

1) การจำแนกตามสถานที่ตั้ง (Location) ได้แก่ โรงแรมในเมืองใหญ่ เมืองเล็กหรือชานเมืองหรือโรงแรมรีสอร์ต (Resort Hotel) ซึ่งตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่มีภูมิทัศน์เหมาะสม เช่น ทิวทัศน์ภูเขา ทะเล และชนบท

2) การจำแนกตามพาหนะของการขนส่ง (Means of Transport) ซึ่งบางตำรา อาจนำไปรวมไว้ใน การจำแนกตามสถานที่ตั้งเพราะโรงแรมเหล่านี้จะตั้งอยู่ใกล้ระบบการขนส่งต่าง ๆ ได้แก่ โรงแรมรถยนต์ (Motor Hotel) หรือโรงแรมริมทางหลวง (Highway Hotel) โรงแรมรถไฟ (Railway Hotel) โรงแรมสนามบิน (Airport Hotel)

3) การจำแนกตามจุดประสงค์ของการเยี่ยมชม (Purpose of Visit) หรือเหตุผลที่ทำให้เกิดการเดินทาง ได้แก่ โรงแรมนักท่องเที่ยว (Holiday/ Tourist Hotel) เพื่อการท่องเที่ยว โรงแรมธุรกิจ (Business Hotel) เพื่อการติดต่อธุรกิจโรงแรมการประชุม (Convention Hotel) เพื่อเข้าร่วมการประชุม และโรงแรมคาสิโน (Casino Hotel) เพื่อเล่นการพนัน

4) การจำแนกตามระยะเวลาที่พำนักค้าง (Duration of Stay) สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ โรงแรมที่พักระยะสั้น (Transit Hotel) เป็นรายวัน และโรงแรมที่พักระยะเวลานาน (Residential Hotel) ซึ่งเป็นการพำนักค้างนานเป็นสัปดาห์ เดือน หรือปี

5) การจำแนกตามขนาด (Size) การจำแนกตามขนาดไปยังไม่มีการกำหนดขนาดเป็นมาตรฐานสากล แต่โดยทั่วไปขนาด หมายถึง จำนวนห้องหรือจำนวนเตียงโรงแรมขนาดเล็ก (Small Hotel) มีจำนวนห้องน้อย เช่น 50 ห้อง แต่โรงแรมขนาดใหญ่ (Large Hotel) มักมีจำนวน

ห้องพักหลายร้อยห้อง สำหรับโรงแรมขนาดกลาง (Medium-Size Hotel) อยู่ระหว่างโรงแรมขนาดเล็กและขนาดใหญ่

6. การจำแนกตามราคา (Price) เป็นการจำแนกตามราคาที่โรงแรมกำหนดเป็นอัตราเรียกเก็บที่พิจารณาจากคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ตามที่กำหนดขึ้นในสหรัฐอเมริกา สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

1) โรงแรมประหยัดและจำกัดบริการ (Economy/ Budget/ Limited Service Hotel) เน้นความประหยัดและมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกน้อย

2) โรงแรมราคาสูงและบริการสมบูรณ์แบบ (Luxury/ Deluxe/ Full Service Hotel) เป็นโรงแรมที่หรูหราที่สุด อยู่ในทำเลที่ตั้งดี มีการลงทุนก่อสร้างและตกแต่งมาก

3) โรงแรมราคาปานกลาง (Mid-Scale/ Standard Hotel) อยู่ระหว่างโรงแรมราคาประหยัดกับโรงแรมราคาสูง

7. การจำแนกตามระดับหรือเกรด (Classification and Grading System) แม้ว่าธุรกิจโรงแรมจะแพร่หลายทั่วโลก แต่อาจกล่าวได้ว่ายังไม่มีการจัดระดับโรงแรมที่เป็นมาตรฐานสากลทั่วโลก แต่ละประเทศมีข้อกำหนดของตนเองโดยหลักการพิจารณาจากรูปแบบของโรงแรม ความครบครันของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการบริการ เช่น ประเทศฝรั่งเศสจัดแบ่งโรงแรมเป็นระดับมาตรฐานโดยแสดงระดับด้วยจำนวนดาว (Star) ซึ่งประกอบด้วย 5 ระดับ ดังนี้

1) โรงแรม 5 ดาว หรือเดอลุกซ์ (Five-Star/Deluxe Hotel) เป็นลักษณะโรงแรมที่ให้บริการสมบูรณ์แบบและมีราคาสูง โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น ห้องพักมีอ่างอาบน้ำส่วนตัว มีภัตตาคารระดับสูง สระว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย และบริการที่ยอดเยี่ยม

2) โรงแรม 4 ดาว หรือระดับหนึ่ง (Four-Star/First Class Hotel) เป็นโรงแรมที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่ามาตรฐาน เช่น ห้องพักส่วนใหญ่มีอ่างอาบน้ำ มีภัตตาคารและคอกเทลเลาจ์ไว้บริการ

3) โรงแรม 3 ดาว (Three-Star Hotel) เป็นโรงแรมในระดับมาตรฐานเน้นความสะดวกสบาย โดยปกติมีบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม

4) โรงแรม 2 ดาว (Two-Star Hotel) เป็นโรงแรมเพื่อการพาณิชย์หรือนักท่องเที่ยวแบบประหยัด มีลิฟท์อำนวยความสะดวกในการขึ้นลงระหว่างชั้น ห้องพักบางห้องมีห้องอาบน้ำแบบฝักบัว และอาจมีบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม แต่ผู้พักต้องเสียค่าบริการเพิ่ม

5) โรงแรม 1 ดาว เป็นโรงแรมให้บริการห้องพักแบบประหยัด ไม่มีลิฟท์บริการระหว่างชั้นไม่มีห้องน้ำหรือห้องอาบน้ำในห้องพัก และไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในโรงแรม

8. การจำแนกตามความเป็นเจ้าของและการจัดการ (Ownership and Management) ได้แก่

1) โรงแรมอิสระ (Independent Hotel) โรงแรมที่ดำเนินการโดยเจ้าของกิจการซึ่งเป็นบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ลงทุนอิสระ อาจเป็นโรงแรมขนาดเล็กหรือโรงแรมขนาดกลางที่เจ้าของกิจการและครอบครัวเป็นผู้บริหาร โรงแรมอิสระมีข้อดีในการมีอิสระและความคล่องตัวในการจัดการโรงแรม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของแขกผู้มาพักได้ทันที แต่มีข้อจำกัดในด้านทรัพยากรการเงินและการตลาด

2) โรงแรมระบบแฟรนไชส์ (Franchise Hotel) หมายถึง โรงแรมที่ได้รับมอบสิทธิ (Franchisee) จากโรงแรมเจ้าของสิทธิ (Franchiser) ให้สามารถใช้ชื่อเครื่องหมายการค้า ระบบการปฏิบัติงาน ระบบการจองห้องพักซอฟต์แวร์ของมาตรฐานในการบริหาร หลักสูตรและฝึกอบรม ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคที่จำเป็นของโรงแรมได้ โดยโรงแรมที่ได้รับมอบสิทธิพิเศษจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมให้ตามที่กำหนด โรงแรมระบบแฟรนไชส์ได้รับความนิยมในสหรัฐอเมริกา แต่ไม่แพร่หลายในทวีปยุโรปและเอเชีย ตัวอย่างโรงแรมระบบแฟรนไชส์ เช่น ฮอลิเดย์ อินน์ (Holiday Inns) เดย์ส อินน์ (Days Inns) โรงแรมและรีสอร์ทมารriott (Marriott Hotels and Resorts) แอมบาสซี่ สวิส (Embassy Suites)

3) โรงแรมระบบทำสัญญาบริหารจัดการ (Management Contract Hotel) หมายถึง โรงแรมที่เจ้าของโรงแรมว่าจ้างหรือทำสัญญาให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมักอยู่ในรูปบริษัทเข้ามาบริหารโรงแรมโดยจ่ายค่าธรรมเนียมการบริหาร และหรือแบ่งผลกำไร (ประมาณร้อยละ 3 ถึง 6 ของรายได้) ให้โดยมีข้อตกลงว่าจะต้องบริหารโรงแรมให้เกิดผลกำไรตามต้องการ ตัวอย่างบริษัทที่รับบริหารโรงแรม เช่น โรงแรมอินเตอร์สเตต (Interstate Hotels) โรงแรมและรีสอร์ท บริสทอล (Bristol Hotels & Resorts) สตาร์วูด ลอร์ดจิ่ง (Starswood Lodging Corp)

4) โรงแรมระบบเครือข่าย (Chain hotel) หมายถึง กลุ่มของโรงแรมที่ตกลงดำเนินธุรกิจร่วมกับโรงแรมระบบเครือข่ายอาจเป็นเจ้าของหรือควบคุมการบริหารการดำเนินการระบบเครือข่าย มีหลายวิธีได้แก่ บริษัทแม่ (Parent Company) อาจเป็นเจ้าของมอบสิทธิแฟรนไชส์ จำกัด (Interstate Hotels Ltd.) ใช้ระบบแฟรนไชส์ดำเนินการภายใต้กลุ่มเครือข่ายมารriott (Marriott) ฮิลตัน (Hilton) เวสติน (Westin) และแฮมตัน (Hampton) แต่ใช้ระบบทำสัญญาร่วมจัดการกับกลุ่มเครือข่ายอื่น ๆ การดำเนินการภายใต้กลุ่มเครือข่ายหลายกลุ่มทำให้บริษัทโรงแรมอินเตอร์สเตตสามารถเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้หลายกลุ่มในเวลาเดียวกัน โรงแรมระบบเครือข่ายสามารถใช้ความเชี่ยวชาญในระบบการจัดการและการตลาดที่มีก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางการเงินหลายประการ อาทิ โรงแรมมีอำนาจการจัดซื้อสินค้าจากผู้ผลิตมากขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพในการจัดการหน้าที่ธุรกิจที่สำคัญ เช่น การตลาดและกาขาย การบัญชีและการเงิน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย

### 1. หลักเกณฑ์ระดับมาตรฐานโรงแรม

สมาคมโรงแรมไทย (2545, หน้า 12-16) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ระดับมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยซึ่งได้ผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากคณะกรรมการจัดทำมาตรฐานโรงแรมทั้งโรงแรมขนาดใหญ่ และขนาดเล็กในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด และผ่านการพิจารณาจากองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวด้านโรงแรมโดยตรงทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน โดยใช้สัญลักษณ์รูปดาวห้าแฉก เป็นสัญลักษณ์ที่เป็นสื่อสากล และประชาชนในประเทศรู้จักดี เป็นสัญลักษณ์ในการแบ่งระดับมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย โดยจัดแบ่งมาตรฐานเป็น 5 ระดับดังนี้

- รูปดาวห้าแฉกหนึ่งดวง หมายถึง มาตรฐานระดับหนึ่งดาว
- รูปดาวห้าแฉกสองดวง หมายถึง มาตรฐานระดับสองดาว
- รูปดาวห้าแฉกสามดวง หมายถึง มาตรฐานระดับสามดาว
- รูปดาวห้าแฉกสี่ดวง หมายถึง มาตรฐานระดับสี่ดาว
- รูปดาวห้าแฉกห้าดวง หมายถึง มาตรฐานระดับห้าดาว

### 2. ปัจจัยในการพิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรม

การจัดแบ่งระดับมาตรฐานโรงแรมได้มาตรฐานระดับดาว โดยเรียงลำดับมาตรฐานจากรดับมาตรฐานที่น้อยที่สุด คือ 1 ดาว ไปหารดับมาตรฐานที่มากที่สุด คือ 5 ดาว

#### ปัจจัยในการพิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรม

1. สภาพทางกายภาพ เช่น ที่ตั้ง สภาพแวดล้อม
2. การก่อสร้าง เช่น โครงสร้างทางกายภาพของโรงแรม ระบบในโรงแรม การเลือกใช้วัสดุ ระบบความปลอดภัย
3. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพัก และผู้ใช้บริการ เช่น ปริมาณของใช้ที่จัดให้ อุปกรณ์ตกแต่ง
4. คุณภาพการบริการและการรักษาคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพ ความสะอาด สุขอนามัย ชื่อเสียงโรงแรม
5. การบำรุงรักษาโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตามที่กล่าวข้างต้น

## 2.5 ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดน่าน

### ลักษณะและภูมิศาสตร์ของจังหวัดน่าน

จังหวัดน่าน ตั้งอยู่ติดกับชายแดนทางด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป. ลาว) ห่างจากกรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ประมาณ 668 กิโลเมตร บริเวณเส้นรุ้งที่ 18 องศา 46 ลิปดา 30 พิลิปดาเหนือ เส้นแวงที่ 101 องศา

46 ลิปดา 44 ฟิลิปดาตะวันออก ระดับความสูงของพื้นที่อยู่สูง 2,112 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง มีพื้นที่ 11,472.076 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 7,170,045 ไร่ (ภาพที่ 2.1)

### อาณาเขตโดยรอบของจังหวัดน่าน

**ทิศเหนือ** ประกอบด้วย อำเภอเชียงกลาง อำเภอปัว มีอำเภอทุ่งช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอป่อเกล้า ที่มีพื้นที่ติดต่อกับเขตเศรษฐกิจพิเศษ เชียงฮ่อน-หงสา (สปป. ลาว)

**ทิศตะวันออก** ประกอบด้วย อำเภอภูเพียง อำเภอสันติสุข โดยมีอำเภอแม่จริม อำเภอเวียงสา มีพื้นที่ติดต่อกับแขวงไชยบุรี (สปป. ลาว)

**ทิศใต้** ประกอบด้วย อำเภอนาน้อย อำเภอนาหมื่น มีพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดอุตรดิตถ์ อำเภอนาน้อยและอำเภอเวียงสา มีพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดแพร่

**ทิศตะวันตก** ประกอบด้วย อำเภอบ้านหลวง มีพื้นที่ติดต่อกับอำเภอเชียงม่วน จังหวัดพะเยา อำเภอท่าวังผา มีพื้นที่ติดต่อกับอำเภอปง จังหวัดพะเยา อำเภอสองแคว มีพื้นที่ติดต่อกับอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

### ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดน่าน มีทิวเขาหลวงพระบางและทิวเขาผีปันน้ำ ซึ่งเป็นทิวเขาหินแกรนิตที่มีความสูง 600-1,200 เมตร เหนือระดับน้ำทะเล ทอดผ่านทั่วจังหวัด คิดเป็นพื้นที่ประมาณร้อยละ 40 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด

พื้นที่ของจังหวัดน่านโดยทั่วไป มีสภาพพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนชันเกิน 30 องศา ประมาณร้อยละ 85 ของพื้นที่จังหวัด ส่วนลูกคลื่นลอนลาด ตามลุ่มน้ำ จะเป็นที่ราบแคบ ๆ ระหว่างหุบเขาตามแนวยาวของลุ่มน้ำ น่าน สา ว้า ปัว และกอน

มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 7,170,045 ไร่ หรือ 11,472.07 ตารางกิโลเมตร จำแนกเป็น

1. พื้นที่ป่าไม้และภูเขา	3,437,500 ไร่	คิดเป็นร้อยละ	47.94
2. พื้นที่ป่าเสื่อมโทรม	2,813,980 ไร่	คิดเป็นร้อยละ	39.24
3. พื้นที่ทำการเกษตร	876,043 ไร่	คิดเป็นร้อยละ	12.22
4. พื้นที่อยู่อาศัยและอื่น ๆ	43,522 ไร่	คิดเป็นร้อยละ	0.60

### ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของจังหวัดน่าน จะมีความแตกต่างกันของฤดูกาล โดยอากาศจะร้อนอบอ้าวในฤดูร้อน และหนาวเย็นในฤดูหนาว โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ พัดพาเอาความชุ่มชื้นมาสู่ภูมิภาค ทำให้มีผลตกชุก ในเดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน ซึ่งเป็น

ช่วงฤดูฝน และจะได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ พัดพาเอาความหนาวเย็นสู่ภูมิภาค ในเดือนตุลาคมถึงกุมภาพันธ์ และในช่วงเดือนมีนาคมถึงเมษายน จะได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้มีสภาพอากาศร้อน

นอกจากนี้จังหวัดน่าน ยังมีสภาพภูมิประเทศโดยรอบ เป็นหุบเขาและภูเขาสูงชันมาก ทิวเขาวางตัวในแนวเหนือใต้ ทำให้บริเวณยอดเขาสามารถรับความกดอากาศสูงที่แผ่มาจากประเทศจีนในฤดูหนาวได้อย่างทั่วถึงและเต็มที่ ขณะเดียวกันที่ทิวเขาวางตัวเหนือใต้ ทำให้เสมือนกำแพงปิดกั้นลมมรสุมทางทิศตะวันออก รวมทั้งยังมีระดับความสูงเฉลี่ยบนยอดเขากับความสูงเฉลี่ยที่ผิวแตกต่างกันมาก และยังมีระดับความสูงเหนือระดับน้ำทะเล จากปัจจัยทั้งหลายเหล่านี้ ในตอนกลางวันถูกอิทธิพลของแสงแดดเผา ทำให้อุณหภูมิร้อนมากและในตอนกลางคืนจะได้รับอิทธิพลของลมภูเขาพัดลงสู่หุบเขา ทำให้อากาศเย็นในตอนกลางคืน



ภาพที่ 2.1  
แผนที่จังหวัดน่าน



## 2.6 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ที่ทำการเก็บแบบสอบถาม

### ลักษณะและภูมิศาสตร์ของโรงแรม

โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ตั้งอยู่รอบพื้นที่เขตเมืองเก่า หรือเขตใจเมือง เนื่องจากเขตเมืองเก่าเป็นเขตท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จึงทำให้ภายในพื้นที่ดังกล่าวไม่สามารถสร้างโรงแรมหรืออาคารชุดได้ (สำนักงานกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2554)



1. วัดภูมินทร์ เป็นวัดที่สร้างทรงจัตุรมุขหนึ่งเดียวในประเทศไทย ถือว่าเป็นวัดที่มีความงดงามเป็นอันดับ 9 ของประเทศไทย นับว่าเป็นวัดชื่อดังและถูกกล่าวถึงในคำขวัญของจังหวัดน่านที่ว่า “แข่งเรือลือเลื่อง เมืองงาช้างดำ จิตรกรรมวัดภูมินทร์ แดนดินส้มสีทอง เรืองรองพระธาตุแช่แห้ง” วัดภูมินทร์ตั้งอยู่บนถนนสุริยพงษ์ ตำบลเวียงใต้ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน โดยตั้งอยู่ตรงข้ามกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจังหวัดน่าน บริเวณด้านหน้าของวัดภูมินทร์คือ ขวงเมืองซึ่งเป็นสถานที่จัดงานสำคัญของจังหวัด (ภาพที่ 2.3)

### ภาพที่ 2.3

#### วัดภูมินทร์



2. วัดกู่คำ ตั้งอยู่ถนนสุริยพงษ์ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดน่าน มีการบูรณปฏิสังขรณ์ เมื่อปี พ.ศ. 2172 มีโบราณสถานที่สำคัญ ได้แก่ อุโบสถ กุฏิ และเจดีย์พระธาตุกู่คำ (ภาพที่ 2.4)

### ภาพที่ 2.4

#### วัดกู่คำ



3. ศาลากลางจังหวัดน่าน ตั้งอยู่บนถนนสุริยพงษ์ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดน่าน มีการก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลขึ้นใหม่ในปี พ.ศ. 2515 ซึ่งพื้นที่บริเวณด้านหลังอาคารสำนักงานเทศบาลเมืองน่านเป็นที่ก่อสร้างศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจังหวัดน่าน

4. คຸ່ມเจ้าราชบุตร ตั้งอยู่บนถนนผากอง ตำบลในเวียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน สร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2409 เป็นคຸ່มที่พำนักเดิมของเจ้าผู้ครองเมืองน่าน เมื่อครั้งยังไม่ได้รับการสถาปนาคຸ່มเจ้าราชบุตรเป็นอาคารไม้ 2 ชั้น หลังคาทรงปั้นหยา รูปแบบสถาปัตยกรรมไทยผสมตะวันตก ระเบียบกันตักและชานน้ำทำด้วยไม้ฉลุลวดลายอย่างสวยงาม (ภาพที่ 2.5)

### ภาพที่ 2.5

#### คຸ່มเจ้าราชบุตร



5. วัดหัวข่วง ตั้งอยู่บนถนนมหาพรหม ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดน่าน เป็นวัดที่มีความสำคัญในเขตเมืองเก่า ตั้งอยู่ติดกับหอคำหรือพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจังหวัดน่าน และคຸ່มอดีตเจ้าเมืองน่าน สร้างลักษณะเจดีย์ทรงประสาทหรือเรือนทอง โดยได้รับอิทธิพลของศิลปะล้านนา (ภาพที่ 2.6)

ภาพที่ 2.6  
วัดหัวข่วง



6. หอคำหรือพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจังหวัดน่าน ถูกล้อมรอบด้วยถนนที่สำคัญหลายสาย เช่น ถนนผากองทางทิศตะวันออก ถนนสุริยพงษ์ทางทิศใต้ และถนนมหาพรหมทางทิศเหนือ หอคำตั้งอยู่บนพื้นที่ซึ่งเป็นคุ่มหลวงอันเป็นสถานที่พำนักหรือสถานที่ที่อยู่อาศัยเปรียบได้เสมือนวังของเจ้าเมืองหรือเจ้าผู้ครองนครน่านในสมัยโบราณ (ภาพที่ 2.7)

ภาพที่ 2.7  
หอคำ



7. วัดไฟเหล็ก ตั้งอยู่บนถนนมหาพรหม ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดน่าน เป็นวัดเก่าแก่มาแต่โบราณกาล ได้ประกาศเป็นวัดเมื่อปี พ.ศ. 2123 ต่อมาได้มีการบูรณะครั้งใหญ่ในสมัยของเจ้าฟ้าอัครวรปัญญา เจ้าผู้ครองนครน่าน มีการสร้างวิหารขึ้นตามศิลปะพื้นบ้านเมืองน่าน โดยพระเจ้าอันทวรฤทธิเดช และได้รับการบูรณะซ่อมแซมในสมัยเจ้าผู้ครองนครน่านเกือบทุกพระองค์ (ภาพที่ 2.8)

ภาพที่ 2.8  
วัดไผ่เหลือง



8. โรงเรียนราชานุบาล ตั้งอยู่บนถนนสุริยพงษ์ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน เป็นโรงเรียนประถมศึกษาเคยเป็นโรงเรียนการช่างสตรี ปัจจุบันเปิดสอนในระดับอนุบาล 1-2 และประถมศึกษาปีที่ 1-6 โดยใช้อาคารหลังเก่าของโรงเรียนการช่างสตรีเป็นห้องเรียนโดยได้เปิดสอนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 เป็นต้นมา

9. วัดมิ่งเมือง ตั้งอยู่บนถนนสุริยพงษ์ เป็นสถานที่ประดิษฐานเสาหลักเมืองของจังหวัดน่าน เดิมเป็นวัดร้าง มีเสาหลักเมืองที่เป็นท่อนซุงขนาดใหญ่สองคนโอบพบที่ซากวิหารในราวปี พ.ศ. 2400 เจ้าอนันตวรฤทธิเดช เจ้าผู้ครองนครน่านเป็นผู้สถาปนาวัดนี้ใหม่และตั้งชื่อว่า “วัดมิ่งเมือง” ตามชื่อที่เรียกเสาหลักเมืองว่าเสามิ่งเมือง ต่อมาปี พ.ศ. 2527 ได้มีการรื้อถอนและสร้างอุโบสถหลังใหม่เป็นแบบล้านนาร่วมสมัยดังที่เห็นในปัจจุบัน (ภาพที่ 2.9)

ภาพที่ 2.9  
วัดมิ่งเมือง



10. โรงเรียนจุมปีวนิตาภรณ์ (เทศบาลบ้านภูมินทร์) โรงเรียนแห่งนี้ เริ่มก่อตั้งและเปิดเรียน เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2465 โดย หลวงฤทธิ์ ภิญโญยศ นายอำเภอเมืองน่าน ร่วมกับ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนในการก่อตั้ง เดิมตั้งอยู่หน้าวัดมิ่งเมือง เป็นอาคารชั่วคราว ชื่อ “โรงเรียนนันทราษฎร์” ต่อมาปี พ.ศ. 2469 ขุนภูมินทร์ กำนันประจำตำบล ร่วมกับผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนได้ย้ายโรงเรียนมาตั้งอยู่บริเวณหน้าวัดภูมินทร์ (บริเวณปัจจุบัน) แล้วตั้งชื่อใหม่ว่า “โรงเรียนมิ่งเมืองภูมินทร์” ที่ดินเป็นของเรือนจำเก่า ได้เปิดทำการสอนเมื่อ วันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2469 จนถึงปัจจุบัน เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นเตรียมอนุบาล-ประถมศึกษาปีที่ 6

11. ศาลจังหวัดน่าน เป็นศาลหนึ่งในเขตภาค 5 ก่อนปี ร.ศ. 127 ตั้งอยู่ริมน้ำน่าน มีหัวหน้าศาลคนแรก ชื่อพระศรีสงคราม ต่อมาวันที่ 1 สิงหาคม 2475 ได้ย้ายมาตั้งอยู่ที่ตั้งศาลปัจจุบัน ที่ถนนสุริยพงษ์ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ซึ่งเป็นที่ดินของเจ้าราชดภัย ณ น่าน ที่ทำการศาลเดิมเป็นตึกสองชั้นหลังคามุงกระเบื้องใช้มาจนถึงปี พ.ศ. 2512 กระทรวงยุติธรรม จึงได้จัดงบประมาณสร้างอาคารศาลขึ้นใหม่เป็นตึกสองชั้นหลังคาทรงไทย ยาว 48.20 เมตร กว้าง 8.50 เมตร มีห้องพิจารณา 4 ห้อง มีห้องผู้พิพากษา ห้องธุรการ สำหรับบ้านพักมีทั้งหมด 5 หลัง เป็นบ้านพักผู้พิพากษาหัวหน้าศาล 1 หลัง บ้านพักผู้พิพากษา 2 หลัง บ้านพักจำศาล 1 หลัง บ้านพักรองจำศาล 1 หลัง บ้านพักตั้งอยู่ในบริเวณศาลมี 3 หลัง คือ บ้านพักผู้พิพากษาหัวหน้าศาล บ้านพักผู้พิพากษาบ้านพักจำศาล และบ้านพักตั้งอยู่ที่ดินราชพัสดุ ถนนรอบกำแพงเมืองด้านทิศใต้มีบ้านพักผู้พิพากษา 1 หลังกับบ้านพักรองจำศาล 1 หลัง อาคารศาลปัจจุบัน (หลังเดิม) เปิดทำการเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2513 โดย นายรัตน์ ศรีไกรวิน อธิบดีผู้พิพากษภาค 5 ในขณะนั้น เป็นผู้ทำการเปิดและซ่อมแซมครั้งสุดท้ายเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2530

12. วัดช้างค้ำ เดิมเรียก วัดหลวงกลางเวียงหรือวัดพระธาตุช้างค้ำวรวิหาร อยู่ในเขตเทศบาลเมืองน่าน ถนนสุริยพงษ์ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2492 โดยพญาภูเข่ง เจ้าผู้ครองนครน่าน เพื่อใช้เป็นสถานที่ประกอบพิธีสำคัญทางพุทธศาสนาและพิธีถือน้ำพิพัฒน์สัตยาในอดีต (ภาพที่ 2.10)

ภาพที่ 2.10  
วัดช้างค้ำ



13. ช่วงเมืองหรือลานวัฒนธรรมเมืองน่าน ตั้งอยู่บริเวณหน้าวัดภูมินทร์ บนถนนสุริยพงษ์ ตำบลเวียงใต้ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ซึ่งใช้ในการประกอบพิธีกรรมต่าง ๆ และงานเทศกาลของจังหวัดน่าน (ภาพที่ 2.11)

ภาพที่ 2.11  
ช่วงเมือง



กำแพงเมืองน่าน (ภาพที่ 2.12) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมของผู้ที่มาท่องเที่ยวจังหวัดน่าน ถูกสร้างขึ้นใหม่ที่บ้านห้วยไค้ เมื่อปี พ.ศ. 1911 ซึ่งเป็นที่ตั้งของเมืองน่านในขณะนั้น ในสมัยต่อมา มีการแบ่งตัวเมืองออกเป็น 2 แห่ง คือ เมืองเก่า เรียกว่า “เวียงใต้” ตั้งอยู่ริมแม่น้ำน่าน และเมืองใหม่ เรียกว่า “เวียงเหนือ” ตั้งอยู่บนดอนข้างหลังเวียงเก่า สาเหตุที่



มีตัวเมืองสองแห่งนั้น เริ่มแต่พระยาผากองได้มาตั้งเมืองที่ริมแม่น้ำน่านนี้แล้ว เจ้าเมืองน่านได้ผลัดเปลี่ยนครองเมืองต่อ ๆ กันมาหลายราชวงศ์ จนถึงปี พ.ศ. 2360 ในสมัยรัชกาลที่ 2 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ เกิดน้ำท่วมพัดกำแพงเมืองและวัดวาอาราม บ้านเรือนในเมืองเก่าหักพังลงเป็นอันมาก พระยาสุมนเทวราช เจ้าเมืองน่านจึงไปสร้างเมืองใหม่บนดอนไม่ให้น้ำท่วมถึง โดยย้ายไปอยู่เมืองใหม่เมื่อปี พ.ศ. 2366

## ภาพที่ 2.12

### กำแพงเมืองน่าน



### แผนที่และทำเลที่ตั้งของโรงแรม

โรงแรมทั้ง 8 แห่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ที่ทำการเก็บข้อมูล ปลูกสร้างอยู่รอบเขตเมืองเก่าหรือใจเมือง เปิดให้บริการตลอดทั้งปี โดยช่วงเทศกาลท่องเที่ยว (High Season) จะมีประมาณ 5 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมไปจนถึงเดือนกุมภาพันธ์ จะมีผู้มาใช้บริการเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เพราะเริ่มเข้าสู่ฤดูหนาวและเทศกาลท่องเที่ยวของภาคเหนือ ส่วนช่วงนอกเทศกาลท่องเที่ยว (Low Season) นั้น จะเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมไปจนถึงเดือนกันยายน จะเป็นช่วงที่มีผู้มาใช้บริการค่อนข้างน้อย เพราะเริ่มเข้าสู่ฤดูฝน ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าว กลุ่มผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มพนักงานบริษัทและนักธุรกิจที่เดินทางมาติดต่อธุรกิจในจังหวัดน่าน

ภาพที่ 2.13 แสดงแผนที่ถนนสายหลักในอำเภอเมืองน่าน ซึ่งเป็นที่ตั้งของโรงแรม ทั้ง 8 แห่งที่ทำการเก็บแบบสอบถาม มีทำเลที่ตั้งอยู่บนถนนสายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.13

แผนที่ถนนสายหลักในอำเภอเมืองน่าน



## 1. โรงแรมเทวราช

โรงแรมเทวราช มีห้องพักมากที่สุดในตัวเมืองจังหวัดน่าน มีถึง 150 ห้อง โดยมีราคาอยู่ที่ 700-4,000 บาท ประกอบด้วยห้องพัก 4 ประเภท อันได้แก่ ห้อง Deluxe, ห้อง VIP, ห้อง Executive Suite และห้อง Royal Suite รวมทั้งห้องประชุม สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ บริการอาหารเช้า, สระว่ายน้ำ (เป็นโรงแรมเดียวในเขตอำเภอเมืองที่มีสระว่ายน้ำ) ห้องฟิตเนส และห้องอาหาร จะเรียกได้ว่าเป็นโรงแรมประจำจังหวัดก็ว่าได้ เพราะเปิดให้บริการมาเป็นเวลานานเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป โรงแรมแห่งนี้ตั้งอยู่บนถนนสุนทรเทวราช ซึ่งเป็นถนนสายหลักเส้นหนึ่งในเมืองน่าน สามารถเดินทางไปยังส่วนต่าง ๆ ของอำเภอเมืองน่านได้อย่างสะดวก เช่น สนามบินสวนศรีเมือง วัดเวียงใต้ และยังอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวในตัวเมืองและเขตชุมชนซึ่งเป็นที่ตั้งของเขตธุรกิจ รวมถึงร้านค้าอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก (ภาพที่ 2.14)

### ภาพที่ 2.14

#### ตำแหน่งของโรงแรมเทวราช



บรรยากาศภายในโรงแรม ทางเข้านั้นใช้กระจกใสทำเป็นประตูโดยรอบอาคารด้านหน้า และเมื่อเดินเข้าไปนั้น จะแบ่งเป็นส่วนต้อนรับ จองห้องพัก และห้องโถงสำหรับให้ผู้มาพัก และผู้มาสอบถามข้อมูลได้พัก เมื่อขึ้นไปบริเวณชั้นสองนั้นจะเป็นในส่วนของห้องพัก และสระว่ายน้ำ ซึ่งในแต่ละห้องนั้นก็จะมีมุมที่เห็นสระว่ายน้ำไม่ว่าจะเป็นทางเข้า หรือระเบียงห้อง ซึ่งเป็นจุดเด่นของโรงแรม และโรงแรมแห่งนี้ยังมีห้องประชุม รวมไปถึงห้องบอลรูมไว้ให้บริการในงานสำคัญ ๆ ต่าง (ภาพที่ 2.15)

## ภาพที่ 2.15

### โรงแรมเทวราช และบรรยากาศภายในโรงแรม



จุดเด่นของโรงแรมแห่งนี้ คือ โรงแรมแห่งนี้ตั้งอยู่บนถนนสุขุมวิท ซึ่งเป็นถนนสายหลักมีการเดินทางสะดวกสามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าตามจุดต่าง ๆ ได้โดยง่าย โรงแรมแห่งนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอกห้องพัก ทั้งสระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย ห้องประชุม ที่ล้วนแล้วแต่ให้ความสะดวกทั้งสิ้น

## 2. โรงแรมสุขเกษม

โรงแรมสุขเกษม มีห้องพักจำนวน 43 ห้อง โดยมีราคาอยู่ที่ 300-500 บาท โรงแรมแห่งนี้เป็นโรงแรมที่ปรับปรุงใหม่หลังจากให้บริการมานานถึง 30 ปี โดยได้ทำการปรับปรุงตกแต่งใหม่ทั้งอาคาร และเปิดให้บริการใหม่ในเดือนมิถุนายน 2554 โดยยังคงใช้ชื่อเดิมเพื่อรักษาฐานลูกค้าประจำ ผู้มาใช้บริการที่มาพักแรมส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและอาจารย์จากจังหวัดต่าง ๆ ที่เดินทางมาอบรมหรือประชุมที่จังหวัดน่าน รวมทั้งกลุ่มพนักงานขายจากบริษัทต่าง ๆ ที่เดินทางผ่านมาถึงจังหวัดน่าน โรงแรมแห่งนี้ตั้งอยู่บนถนนหนอนันตวรฤทธิ ซึ่งเป็นถนนสายสำคัญอีกเส้นหนึ่งที่สามารถเชื่อมโยงไปยังถนนสายสำคัญหลายได้ เช่น ถนนสุขุมวิท และถนนมหาหงส์ สามารถเดินทางไปมาได้สะดวกสบายรวมไปถึงยังใกล้แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในจังหวัดน่านด้วย เช่น กำแพงเมืองเก่า ชวงเมือง และคุ้มเจ้าราชบุตร เป็นต้น (ภาพที่ 2.16)

## ภาพที่ 2.16

### ตำแหน่งของโรงแรมสุขเกษม



โรงแรมแห่งนี้ ทำการการตกแต่งโรงแรมในสไตล์โมเดิร์นแต่ยังคงกลิ่นอายของศิลปะทางภาคเหนือ โดยเฉพาะเสาของโรงแรมนั้นจะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของโรงแรมแห่งนี้ ภายในอาคารใช้การทาสีโทนอ่อน และเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ที่ทำจากไม้ในการตกแต่งภายใน เพื่อสื่อถึงบรรยากาศทางภาคเหนือให้ชัดเจนยิ่งขึ้น (ภาพที่ 2.17)

## ภาพที่ 2.17

### โรงแรมสุขเกษม และบรรยากาศภายในห้องพัก



จุดเด่นของโรงแรมแห่งนี้ คือ โรงแรมแห่งนี้ตั้งอยู่บนถนนสายหลัก คือ ถนนถนนนันทวรฤทธิ ทำให้สามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าตามจุดต่าง ๆ ได้โดยง่าย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอกห้องพักอย่างครบครัน พร้อมทั้งให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) แก่ผู้เข้าพัก รวมทั้งมีมุมกาแฟที่ชั้นล่างของโรงแรมให้ผู้มาใช้บริการได้นั่งดื่มกาแฟได้ฟรีตลอดทั้งวัน นอกจากนี้ยังมีจุดเด่นอีกอย่างหนึ่ง คือ ราคาห้องพัก โดยจะมี

ราคาห้องพักที่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงทำให้เป็นที่นิยมสำหรับผู้มาใช้บริการทั้งขาประจำและขาจรทั่วไป

### 3. โรงแรมน่าน บูติก

โรงแรมน่าน บูติก เป็นโรงแรมขนาดเล็ก เปิดให้บริการมาเป็นเวลานาน 3 ปี มี 32 ห้อง แบ่งห้องพักเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ห้อง Standard, ห้อง Superior และห้อง Deluxe โดยมีราคาอยู่ที่ 1,100-2,300 บาท โรงแรมแห่งนี้ถูกออกแบบและตกแต่งในสไตล์โมเดิร์น โดยมีระเบียงชมวิวทิวทัศน์ด้านหน้าห้อง ห้องนอนมีขนาดกว้างขวางพร้อมเตียงขนาดใหญ่ หรือเตียงคู่ที่ออกแบบโดยไม้ซ้ากัน รวมไปถึงภายในห้องพักมีการตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่ทำจากไม้ เพื่อเน้นความเป็นธรรมชาติ บริเวณภายนอกห้องพักและตามทางเดินตกแต่งด้วยสวนและสนามหญ้าที่สวยงาม พร้อมดอกไม้ที่เป่งบาน ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกที่ร่มรื่นสบายตา

#### ภาพที่ 2.18

#### ตำแหน่งของโรงแรมน่าน บูติก



โรงแรมน่าน บูติก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของเขตเมืองเก่า บนถนนสายหลักที่ชื่อว่าถนนข้าหลวง ซึ่งเป็นถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสมนทวาราช ตัวโรงแรมนั้นจะอยู่ห่างจากเขตเมืองเก่าไม่มากนัก ใช้เวลาในการเดินทางเข้ามาสู่เขตเมืองเก่าประมาณ 15 นาที บริเวณโดยรอบของโรงแรมนั้น มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ได้แก่ วัดสวนตาล ซึ่งเป็นวัดเก่าแก่ของจังหวัดน่าน (ภาพที่ 2.18)

การออกแบบและตกแต่งภายนอกอาคารที่พักรจะตกแต่งในลักษณะเน้นความเป็นธรรมชาติ และมีการนำวัสดุตกแต่งประเภทไม้มาใช้ เพื่อให้เข้ากับลักษณะของความเป็นธรรมชาติได้เป็นอย่างดี ส่วนภายในอาคารและห้องพักนั้น มีการใช้เฟอร์นิเจอร์ไม้และผ้าทอ

พื้นเมืองเป็นหลักเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบวัฒนธรรมทางภาคเหนือ ผสมผสานกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้เข้าพัก (ภาพที่ 2.19)

### ภาพที่ 2.19

#### ภาพโรงแรมน่าน บูติก และบรรยากาศภายในห้องพัก



จุดเด่นของโรงแรมแห่งนี้ คือ โรงแรมนี้มีการออกแบบได้อย่างลงตัวและสวยงาม มีวิวทิวทัศน์ที่สวยงามทั้งภายในและภายนอกอาคาร เน้นความเป็นธรรมชาติ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน รวมทั้งสามารถเดินทางไปยังเขตเมืองเก่าได้สะดวกสบายด้วยเส้นทางสองเส้นทาง คือ เส้นทางถนนข้าหลวง และถนนสุมนเทวราช จุดเด่นอีกด้านหนึ่งคือ มีบริการอาหารเช้า ที่มีอาหารให้เลือกหลากหลายทั้งอาหารพื้นเมือง อาหารไทย จีน ฝรั่งเศส

#### 4. โรงแรมศรีนวลลอดจ้

โรงแรมศรีนวลลอดจ้ เปิดให้บริการมาเป็นเวลา 8 ปี มี 25 ห้อง มีราคาอยู่ที่ 400-1,300 บาท ให้บริการเช่าทั้งรายวันและรายเดือน เดิมโรงแรมแห่งนี้เป็นหอพักมาก่อน ต่อมาเจ้าของได้เปลี่ยนมาทำเป็นโรงแรม ภายนอกอาคารทำการตกแต่งสไตล์คันทรี่ยุโรป โดยจะใช้อิฐแดงมาก่อเป็นตัวอาคารด้านนอก และติดกระจกบานพับเพื่อใช้เป็นหน้าต่างในยามที่จะรับอากาศจากภายนอก ถือเป็นลักษณะพิเศษของโรงแรมแห่งนี้ ส่วนภายในอาคารและสถานที่พักนั้นมีการใช้เฟอร์นิเจอร์ที่ทำจากไม้เป็นหลัก เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบวัฒนธรรมแบบทางภาคเหนือ นอกจากนี้ยังมีบริการจักรยานสำหรับผู้มาใช้บริการที่ต้องการปั่นจักรยานเพื่อชมเมืองอีกด้วย

## ภาพที่ 2.20

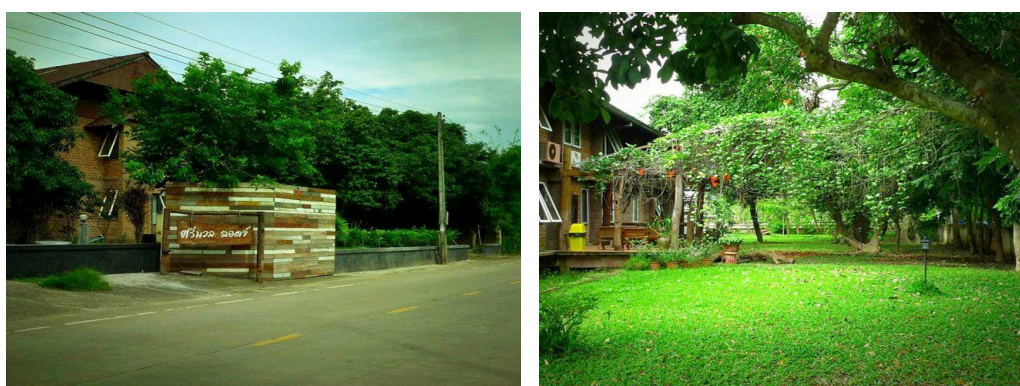
### ตำแหน่งของโรงแรมศรีนวลลอร์ด



โรงแรมศรีนวลลอร์ด ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของเขตเมืองเก่า และอยู่บนถนนหน่อคำ สามารถเชื่อมต่อกับถนนมะโนและถนนสุมนเทวราช ตัวโรงแรมนั้นอยู่ห่างจากเขตเมืองเก่าไม่มาก ใช้เวลาในการเดินทางเข้ามาเขตเมืองเก่าเพียง 15 นาที บริเวณโดยรอบของโรงแรมมีสถานที่ท่องเที่ยวไม่มากนัก (ภาพที่ 2.20)

## ภาพที่ 2.21

### โรงแรมศรีนวลลอร์ด และบรรยากาศโดยรอบ



จุดเด่นของโรงแรมแห่งนี้ คือ การมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แม่น้ำน่าน อยู่ห่างจากเขตเมืองเก่า และตั้งอยู่ใกล้ร้านอาหารริมน้ำชื่อตั้งริมสองฝั่งแม่น้ำน่าน เช่น ร้านโกเมต์ สวนอาหารเรือนแก้ว ร้านตวงทิพย์ รวมทั้งการออกแบบอาคารที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เน้นความเป็นธรรมชาติ สงบเงียบ (ภาพที่ 2.21)

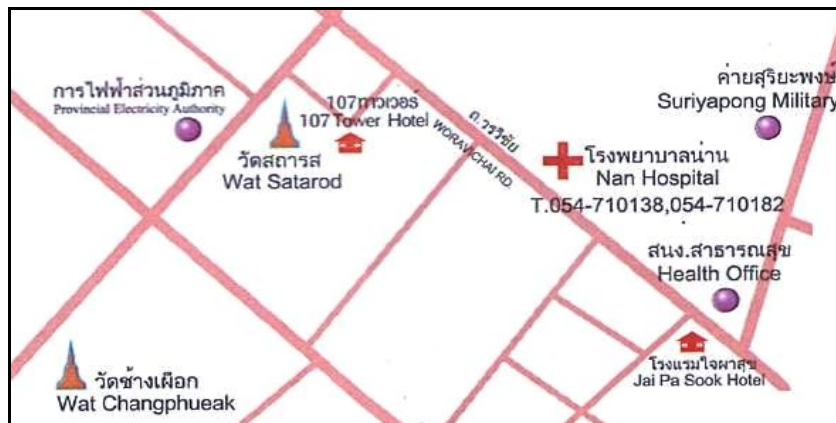


## 5. โรงแรม 107 ทาวเวอร์

โรงแรม 107 ทาวเวอร์ เปิดให้บริการมาเป็นเวลา 2 ปี มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 22 ห้อง มีราคาอยู่ที่ 350-750 บาท ตั้งอยู่บนถนนมหายศ อยู่ทางทิศเหนือของเขตเมืองเก่า ใช้เวลาในการเดินทางเข้ามาเขตเมืองเก่าประมาณ 20-25 นาที บริเวณโดยรอบของโรงแรมจะมีสถานที่ท่องเที่ยวไม่มากนัก เพราะอยู่ใกล้สนามบินจังหวัดน่าน (ภาพที่ 2.22)

### ภาพที่ 2.22

#### ตำแหน่งของโรงแรม 107 ทาวเวอร์



โรงแรมแห่งนี้ตกแต่งสไตล์โมเดิร์น ภายในจะใช้การทาสีโทนอ่อน และเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ไม่ในการตกแต่ง สโลแกนของโรงแรม คือ “บริการทุกระดับคือความประทับใจของเรา” (ภาพที่ 2.23)

### ภาพที่ 2.23

#### โรงแรม 107 ทาวเวอร์ และบรรยากาศภายในห้องพัก





## ภาพที่ 2.25

### โรงแรม เควัน โมเดิร์น อาร์ท และบรรยากาศภายในห้องพัก



จุดเด่นของโรงแรมแห่งนี้ คือ โรงแรมตั้งอยู่ใกล้สนามบินจังหวัดน่าน และสามารถเดินทางไปยังเขตเมืองเก่าได้อย่างสะดวกด้วยเส้นทางสองเส้นทาง ได้แก่ ถนนมหายศและถนนวรวิชัย โรงแรมแห่งนี้มีการก่อสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ทั้งภายนอกและภายในจึงทำให้เป็นส่วนหนึ่งที่ดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ

## 7. โรงแรมแรมพูน่านฟ้า

โรงแรมพูน่านฟ้า เป็นโรงแรมที่สร้างด้วยไม้สักเพียงแห่งเดียวในจังหวัดน่าน มีอายุถึง 80 ปี แต่เดิมโรงแรมแห่งนี้ใช้ชื่อโรงแรมว่า “น่านฟ้า” เป็นกิจการของตระกูลแซ่ห่าน ตัวอาคารทั้ง 3 ชั้น ก่อสร้างด้วยไม้ทั้งหลัง หลังจากนั้นโรงแรมแห่งนี้ถูกนายทุนซื้อกิจการต่อ และได้ทำการปรับปรุงส่วนที่ทรุดโทรมหรือชำรุดให้แข็งแรงมากขึ้น ทำพื้น ทำผนังใหม่ ใส่โคมระหว่างผนังกันห้องให้เกิดความเงียบและเพื่อความเป็นส่วนตัว พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายอย่างโทรทัศน์ เคเบิลทีวี เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำน้ำอุ่น ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนห้องทั้งหมด 14 ห้อง ตกแต่งสไตล์สวีทชาเลต์ โดยห้องพักมี 4 ประเภท คือ ห้อง Superior Studio ห้อง Superior ห้อง Deluxe และห้อง Suite มีราคาห้องพักอยู่ที่ 2,300-4,200 บาท โรงแรมตั้งอยู่บนถนนสุขุมนเทวราช ติดกับโรงแรมเทวราช นอกจากนี้ยังมีบริการรถรับส่งรถตู้หน้าเที่ยว รถจักรยานให้เช่า

ภาพที่ 2.26

ตำแหน่งของโรงแรมพุดาน่านฟ้า



โรงแรมพุดาน่านฟ้าเป็นอีกโรงแรมหนึ่งที่ตั้งอยู่ใกล้เขตเมืองเก่า อยู่บนถนนสายหลักที่ชื่อว่า ถนนสุริยพงษ์ ซึ่งเป็นถนนสายสำคัญที่สามารถเดินทางไปยังไปจังหวัดข้างเคียงได้ คือ จังหวัดพะเยา ถนนสุริยพงษ์ใช้ในการสัญจรในตัวเมืองน่าน โดยจะเชื่อมโยงกับสถานที่สำคัญหลายแห่ง เช่น คุ่มเจ้าราชบุตร วัดกู่คำ ศาลากลาง วัดมิ่งเมือง และวัดศรีพันต้น (ภาพที่ 2.26)

ภาพที่ 2.27

โรงแรมพุดาน่านฟ้า และบรรยากาศภายในห้องพัก



ห้องพักของโรงแรมหลังจากการปรับปรุงใหม่ มีการตกแต่งอย่างทันสมัย และ สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น แต่ยังคงโครงสร้างและกลิ่นอายของความเป็นล้านนา ทั้งส่วนของการ ตกแต่งภายนอกแบบสวิสชาเลต์ ภายในเน้นความเป็นเมืองน่านด้วยผ้าทอพื้นเมือง ใช้เพดาน โปร่งเพื่อรับแสงส่องเข้ามาในอาคารอันเป็นภูมิปัญญาชาวบ้านที่มีมานานแล้ว นอกจากนั้นยัง เปิดโถงโล่งกว้างหน้าห้องพักให้อากาศเย็นสบายโดยไม่ต้องพึ่งเครื่องปรับอากาศ สามารถ นั่งเล่นรับลมและชมวิถีชีวิตชาวเมืองน่านได้อย่างเพลิดเพลิน รวมไปถึงมีการจัดแสดงรูปถ่าย เป็นแกลลอรี่เล็ก ๆ บนผนัง บอกเล่าเรื่องราวที่จะมาเป็นปูชนียสถานฟ้าของสมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จัดจำหน่ายให้กับผู้ที่สนใจบริเวณชั้นหนึ่งของอาคาร สำหรับ ห้องอาหาร แบ่งพื้นที่ เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งด้านในสำหรับผู้ที่ต้องการความเป็นส่วนตัว และ ส่วนที่หนึ่งด้านนอกสำหรับคนที่ต้องการสัมผัสอากาศบริสุทธิ์ในเมืองน่าน (ภาพที่ 2.27)

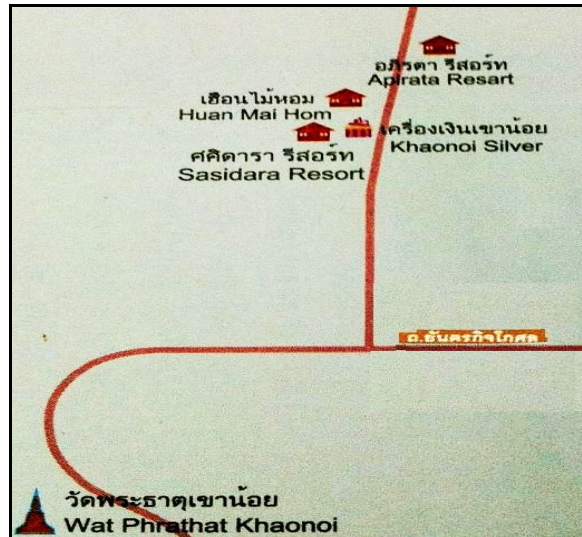
จุดเด่นของโรงแรมแห่งนี้ คือ โรงแรมตั้งอยู่ติดริมถนนสายหลัก เดินทางสะดวกสบาย สามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าได้โดยง่าย ตัวอาคารสร้างจากไม้สักเก่า สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องทำด้วยไม้ เช่น เตียงนอน โต๊ะและเก้าอี้ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจัด วาง และตกแต่งด้วยวัสดุที่ทำจากไม้เป็นหลักรวมถึงใช้ผลิตภัณฑ์พื้นเมือง เช่น ผ้าทอมือ พื้นบ้าน นำมาใช้เป็นผ้าปูที่นอน และผ้าคลุมเตียง

## 8. อภิตา รีสอร์ท

อภิตา รีสอร์ท มีทั้งหมด 16 ห้อง เปิดให้บริการมาเป็นเวลานาน 10 ปี มีห้องพัก 2 ประเภท ได้แก่ ห้อง Superior และห้อง Deluxe โดยมีราคาประมาณ 1,100-1,500 บาท ตั้งอยู่ ใกล้สถานีขนส่ง จังหวัดน่าน บรรยากาศของรีสอร์ทแห่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงบรรยากาศของเมือง น่านในอดีต วิถีชนบท และรอบล้อมไปด้วยทุ่งนา ให้บรรยากาศของการพักผ่อนได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นภายในบริเวณรีสอร์ทยังมีโรงงานผลิตเครื่องเงิน ให้แขกผู้มาใช้บริการได้ชมกรรมวิธี การผลิต และหาซื้อเครื่องเงินเป็นของฝากได้ด้วย และมีบริการเพิ่มเติมอื่น ๆ ได้แก่ ที่วี เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น ตู้เย็นเคเบิลทีวี สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) คอร์ท เทนนิส และฟิตเนส

## ภาพที่ 2.28

### ตำแหน่งของอภิตา รีสอร์ท



อภิตา รีสอร์ท ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของเขตเมืองเก่า และอยู่บนถนนสายหลักชื่อว่า ยันตรกิจโกศล (ภาพที่ 2.28) ใช้เวลาเดินทางเข้าสู่เขตเมืองเก่าประมาณ 20 นาที รีสอร์ทแห่งนี้ อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ได้แก่ วัดพระธาตุเขาน้อย วัดพญาวัต ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ในตัวเมืองของจังหวัดน่านที่ผู้มาใช้บริการนิยมไปเที่ยวชม และอยู่ใกล้ศูนย์เครื่องเงินชมพุกา (ศูนย์เครื่องเงินชมพุกา เป็นศูนย์ผลิต รับซื้อ ฝากขาย ขายส่งและปลีกเครื่องเงินขนาดใหญ่ มีผลิตภัณฑ์เครื่องเงินให้เลือกซื้อทุกรูปแบบ โดยชิ้นงานหลายชิ้นได้มาจากการรับซื้อจากชาว ท้องถิ่น ชาวเขาและชาวเผ่าต่าง ๆ ที่ยังคงทำเครื่องเงินขาย) ด้านการออกแบบและตกแต่ง จะ เน้นในแบบย้อนยุค แต่ไม่ทิ้งความทันสมัย ถือเป็นการผลิตอย่างลงตัว เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกให้แก่ผู้เข้าพักอย่างไม่ขาดตกบกพร่อง ด้านการบริการ จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่าง ครบครัน เพื่อรองรับความต้องการของผู้มาใช้บริการ (ภาพที่ 2.29)

## ภาพที่ 2.29

### อภิตา รีสอร์ท และบรรยากาศภายในห้องพัก



จุดเด่นของโรงแรมแห่งนี้ คือ โรงแรมแห่งนี้ตั้งอยู่ใกล้สถานีขนส่งของจังหวัด จึงทำให้ผู้มาใช้บริการสามารถเดินทางไปยังจุดท่องเที่ยวตามอำเภอต่าง ๆ ได้สะดวก ส่วนการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าสามารถทำได้โดยง่าย เพราะอยู่ไม่ไกลมากนัก นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอกห้องพัก บรรยากาศภายนอกนั้นจะเน้นความเป็นธรรมชาติของต้นไม้เป็นส่วนใหญ่ ส่วนบรรยากาศภายในห้องพักจะเน้นความเป็นส่วนตัว ดังจะเห็นได้จากตัวอาคารแยกเป็นหลังเดี่ยว เป็นที่ถูกใจผู้มาใช้บริการพักผ่อน

### ความสะดวกสบายในการเดินทางจากโรงแรมไปยังสถานที่ต่าง ๆ

ผู้มาใช้บริการพักผ่อนโรงแรมทั้ง 8 แห่ง สามารถเดินทางไปมาได้อย่างสะดวก ทั้งนี้เพราะโรงแรมที่เก็บข้อมูลส่วนใหญ่ตั้งอยู่บนถนนสายหลัก ได้แก่ โรงแรมเทวราช โรงแรมพุดาน่านฟ้า (ภาพที่ 2.30) โรงแรมสุขเกษม โรงแรมเควัน โมเดิร์น อาร์ท และอภิตา รีสอร์ท ส่วนโรงแรมอีก 3 แห่ง ได้แก่ โรงแรม 107 ทาวเวอร์ โรงแรมศรีนวลลอดจ้ และโรงแรมน่าน บูติค นั้นตั้งอยู่ในซอยแต่ไม่ห่างจากถนนใหญ่มากนัก สามารถเดินทางเข้าไปได้สะดวกเช่นกัน เพราะมีถนนสายย่อยตัดผ่านเชื่อมโยงกับถนนสายหลัก ได้แก่ ถนนข้าหลวง ถนนคำยอด ถนนเจตบุตร ถนนมะโน ถนนวรวิชัย และถนนมหายศ

ภาพที่ 2.30

ตัวอย่างโรงแรมเทวราช และโรงแรมพุดาน่านฟ้าที่อยู่บนถนนสายหลัก



จากโรงแรมที่ได้เก็บข้อมูลนั้น สามารถเดินทางไปยังจุดท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดน่านได้อย่างสะดวก โดยมีจุดขึ้นรถรับส่งของบริษัทเอกชนไว้คอยให้บริการ สามารถใช้บริการได้ที่สถานีขนส่งของตัวจังหวัด สามารถเดินทางไปยังสถานีขนส่งนี้ได้อย่างสะดวกสบายด้วยถนนสายหลักสองสาย คือ ถนนรอบเมือง และถนนสุริยพงษ์ นอกจากนี้ ยังมีบริการรถโดยสารเอกชนให้บริการจากตัวเมืองน่านไปยังสถานที่ท่องเที่ยวและอำเภอต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน



ภาพที่ 2.31

แผนที่เส้นทางการเดินทางไปสู่อำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดน่าน



ภาพที่ 2.31 แสดงเส้นทางการเดินทางจากอำเภอเมืองน่านไปยังอำเภอต่าง ๆ ทั้ง 14 อำเภอ แต่ละอำเภอจะมีสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมต่าง ๆ ไว้รองรับนักท่องเที่ยว ดังตารางที่ 2.1

### ตารางที่ 2.1

สถานที่ท่องเที่ยวและระยะทางระหว่างอำเภอเมืองน่านกับอำเภออื่น ๆ

ลำดับ ที่	ปลายทาง	ระยะห่างจาก อำเภอเมือง	สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ
1	อำเภอภูเพียง	2 กิโลเมตร	วัดพระธาตุแช่แห้ง และวัดนาปัง
2	อำเภอเวียงสา	25 กิโลเมตร	วัดบุญยืน และชมวิถีชีวิตชุมชนตองเหลือง
3	อำเภอสันติสุข	33 กิโลเมตร	ถ้ำพระ และวัดพระธาตุจอมทอง
4	อำเภอแม่จริม	39 กิโลเมตร	กิจกรรมล่องแก่งลำน้ำว่า
5	อำเภอท่าช้าง	42 กิโลเมตร	บ่อน้ำร้อนโป่งกิ และคอยาว ชมธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์
6	อำเภอบ้าน หลวง	45 กิโลเมตร	คอยผาจิ เป็นคอยที่มีความสวยงาม ชมธรรมชาติที่ยังสมบูรณ์รวมทั้ง น้ำตก และต้นไม้นานาพันธุ์
7	อำเภอนาน้อย	60 กิโลเมตร	อุทยานแห่งชาติศรีน่าน ชมธรรมชาติยังสมบูรณ์ และต้นไม้นานาพันธุ์
8	อำเภอปัว	60 กิโลเมตร	อุทยานแห่งชาติดอยภูคา, น้ำตกศิลาเพชร
9	อำเภอสองแคว	77 กิโลเมตร	อุทยานแห่งชาติถ้ำสะเกิน ชมสภาพธรรมชาติยังอุดมสมบูรณ์ ถ้ำขนาดใหญ่ น้ำตกดงงาม และจุดชมทะเลหมอก, น้ำตกห้วยหาด เป็นน้ำตกขนาดกลาง สูง 3 ชั้น มีน้ำไหลตลอดทั้งปี
10	อำเภอเชียง กลาง	78 กิโลเมตร	วัดหนองแดง เป็นสถาปัตยกรรมไทลื้อ มีโบราณสถานเก่าแก่ของ ล้านนาไทย ก่อสร้างโดยช่างชาวไทยลื้อ แคว้นสิบสองปันนามีอายุ ประมาณ 200 ปีเศษ
11	อำเภอนาหมื่น	80 กิโลเมตร	หมู่บ้านชาวประมงปากนาย
12	อำเภอทุ่งช้าง	93 กิโลเมตร	อนุสาวรีย์วีรกรรมทุ่งช้าง
13	อำเภอบ่อเกลือ	108 กิโลเมตร	อุทยานแห่งชาติขุนน่าน ชมธรรมชาติยังสมบูรณ์และต้นไม้นานาพันธุ์
14	อำเภอเฉลิม พระเกียรติ	135 กิโลเมตร	อนุสรณ์สถานยุทธภูมิมิบ้านห้วยโก๋นเก่า, ตลาดชายแดนบ้านห้วยโก๋น และน้ำตกวังเปียน

ส่วนการเดินทางจากกรุงเทพมหานครมาจังหวัดน่านนั้น สามารถเดินทางมาได้หลายวิธี  
ได้แก่

- ทางรถยนต์ จากกรุงเทพมหานคร ใช้ทางหลวงหมายเลข 32 ถึงจังหวัดนครสวรรค์  
จากนั้นใช้ทางหลวงหมายเลข 117 จนถึงจังหวัดพิษณุโลก และใช้ทางหลวงหมายเลข 11 ผ่าน  
จังหวัดอุตรดิตถ์ และอำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่ จากด่านซ้าย ใช้ทางหลวงหมายเลข 101 ผ่าน

จังหวัดแพร่ไปจนถึงจังหวัดน่าน รวมระยะทางประมาณ 668 กิโลเมตร ใช้เวลาประมาณ 9-10 ชั่วโมง

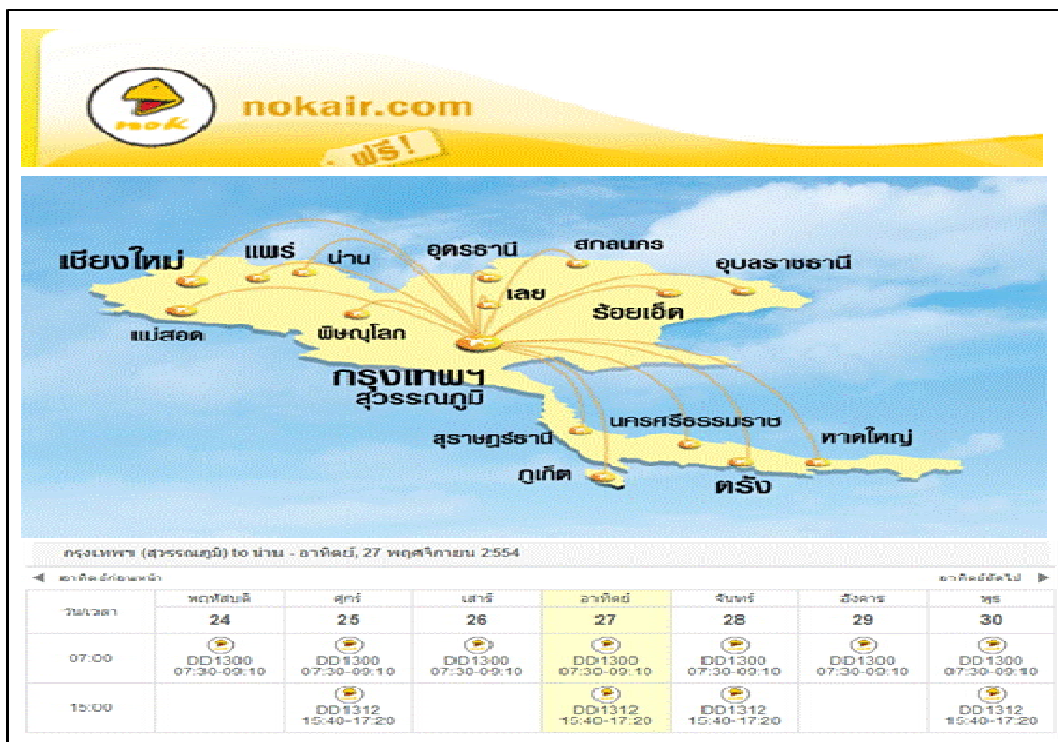
- ทางรถโดยสารประจำทาง สามารถไปขึ้นรถได้ที่สถานีขนส่งสายเหนือ ถนนกำแพงเพชร 2 (หมอชิต 2) มีทั้งรถโดยสารประจำทางแบบธรรมดา และปรับอากาศไปจังหวัดน่านทุกวัน บริษัทที่ทำการเดินรถ ได้แก่ บริษัทขนส่งน่าน บริษัทสมบัติทัวร์ และบริษัทเชิดชัยทัวร์

- ทางรถไฟ จากสถานีรถไฟกรุงเทพฯ (หัวลำโพง) ไปลงที่อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ แล้วจึงต่อรถโดยสารประจำทางมาที่จังหวัดน่าน ระยะทางประมาณ 140 กิโลเมตร

- ทางเครื่องบิน จังหวัดน่านมีสนามบินพาณิชย์ ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของตัวเมือง ห่างประมาณ 3 กิโลเมตร เส้นทางบินตรงจากกรุงเทพมหานครถึงน่าน มีสายการบินนกแอร์ (Nok Air) และสายการบินโซลาร์แอร์ (Solar Air) ทำให้ผู้เดินทางมายังจังหวัดน่านได้รับความสะดวกสบายและมีทางเลือกในการเดินทาง โดยมีตารางการบินและมีอัตราค่าโดยสารที่หลากหลาย (ภาพที่ 2.32 และภาพที่ 2.33)

ภาพที่ 2.32

ตารางและเส้นทางการบินของสายการบินนกแอร์



## ภาพที่ 2.33

### ตารางและเส้นทางการบินของสายการบินโซล่าแอร์



## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีเนื้อหาโดยสรุปดังต่อไปนี้

ธัญญรัตน์ บุญต่อ (2552) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท จากการศึกษาผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-60 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีภูมิลำเนาอยู่ในเอเชีย สถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 140,001-210,000 บาท และวัตถุประสงค์การเข้าพัก คือ การทำธุรกิจส่วนตัว ลูกค้ามีความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับดี ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก และด้านความจงรักภักดีของลูกค้า อยู่ในระดับอาจใช้บริการหรือแนะนำ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์การเข้าพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรม เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท และความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในระดับค่อนข้างสูง ในทิศทางเดียวกัน

อนุภา สายบัวทอง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มาจากทวีปยุโรป และมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อพักผ่อน ซึ่งปัจจัยทางด้านราคา ปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยทางด้านบุคลากร ปัจจัยทางด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยทางด้านกระบวนการโดยรวม มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยู่ในระดับที่สูงมาก ส่วนปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดยรวมมีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ก่อนและหลังใช้บริการโรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา มีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับที่มาก และระหว่างการเลือกใช้บริการนั้นโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ต่างกัน ดังนี้ อายุของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ในด้านพฤติกรรมระหว่างและหลังใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทองสุข ไชยเลิศ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยได้นำความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมาเป็นเครื่องมือวัดผลในเชิงคุณภาพ จากการศึกษาพบว่า โรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ยังขาดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดี ได้แก่ การจัดการระบบการทำงานภายในยังไม่มีการจัดการที่ดีพอ ขาดการสร้างภาพลักษณ์ จึงทำให้ไม่ค่อยเป็นที่รู้จัก ขาดการสร้างบรรยากาศที่ดีในโรงแรม ส่วนด้านทรัพยากรบุคคล ยังขาดเรื่องการฝึกอบรมความรู้ในงาน ซึ่งส่วนนี้เป็นส่วนที่สำคัญที่สุด และผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจและมีประสิทธิภาพ

การวิจัยเรื่องสภาพปัญหาของการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิด และทฤษฎีของ Perasuraman ในเรื่องคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้าน คือ สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ความไว้วางใจได้ในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ และทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น แล้วนำมาใช้ในการศึกษาสภาพปัญหาของการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงความต้องการด้านความช่วยเหลือในการปรับปรุงการให้บริการ เพราะถ้าหากโรงแรมมีความพร้อมในการให้บริการ จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี และความต้องการที่จะมารับบริการอีกครั้ง นอกจากนี้ ลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการที่มี

คุณภาพจะมีการประชาสัมพันธ์ต่อไปยังบุคคลอื่น ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ในเชิงบวก ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการเข้ารับบริการจากโรงแรมในระยะยาว

ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดข้างต้นมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย ในการกำหนดกรอบแนวคิดการกำหนดขอบเขตการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม และใช้เป็นเหตุผลสนับสนุนการพิสูจน์สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผลการศึกษสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษา “สภาพปัญหาการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) เป็นหลัก โดยกำหนดแนวทางและขั้นตอนของการดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

#### 3.1 แนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัญหาตามทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ โดยคำนึงถึงการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ความไว้วางใจได้ในการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการ และการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

#### 3.2 การกำหนดผู้ให้ข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างโรงแรมเป้าหมาย

การศึกษานี้เป็นการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 35 ราย และผู้ประกอบการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 8 แห่ง โดยมีโรงแรมดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 3.1

รายชื่อสถานที่พักแรม และจำนวนห้องพัก แยกตามประเภทของสถานที่พักแรม  
สถานที่พักแรมประเภทโรงแรม

ชื่อโรงแรม	จำนวนห้องพัก
1. โรงแรมเทวราช	150
2. โรงแรมสุขเกษม	43
3. โรงแรมน่าน บุติค	32
4. โรงแรมศรีนวลลอดจ์	25
5. โรงแรม 107 ทาวเวอร์	22
6. โรงแรมเควัน โมเดิร์น อาร์ท	16
7. โรงแรมพुकาน่านฟ้า	14
8. อภิตา รีสอร์ท	16

ที่มา: ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว เทศบาลเมืองน่าน, 2553.

### 3.3 ข้อมูลที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้มี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของโรงแรม และผู้มาใช้บริการในโรงแรมนั้น ๆ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ทำการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ในการวิจัย เรื่อง “สภาพปัญหาของการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน” ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการโรงแรม จำนวน 8 ราย และผู้มาใช้บริการจำนวน 35 ราย โดยใช้แนวคำถามที่สร้างขึ้น (Guided Questions) และใช้วิธีการสังเกต (Observation) ประกอบการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและสะท้อนความเป็นจริงมากที่สุด

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แนวคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อประกอบการสัมภาษณ์และพูดคุย หัวข้อในการสัมภาษณ์ถูกอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนมา หัวข้อในการสัมภาษณ์ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้



- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมที่ทำการเก็บแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปด้านพฤติกรรมผู้มาใช้บริการ
- ส่วนที่ 3 สภาพปัญหาของโรงแรมที่ทำการเก็บแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4 ความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้เครื่องบันทึกเสียงและกล้องถ่ายรูปเพื่อทำการบันทึกการสัมภาษณ์และภาพหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลก่อนทำการสัมภาษณ์ แล้วจึงลงมือทำการบันทึกเสียงและถ่ายภาพ

### 3.5 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของคำตอบ

ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) และการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การตรวจว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้น มีความถูกต้องหรือไม่ โดยการตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ เวลา, สถานที่ และบุคคล
2. การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนได้ข้อมูลต่างกันอย่างไร โดยการเปลี่ยนตัวผู้สังเกตแทนการใช้ผู้สังเกตเพียงคนเดียว เพื่อสร้างความแน่ใจได้ดีกว่า
3. การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งเดิมเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยใช้การสังเกตควบคู่กับการซักถาม

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสังเกต ใช้หลักในการวิเคราะห์ 3 ชนิด คือ การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) และการวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) ดังนี้

1. การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) คือ การตีความสร้างข้อมูลจากสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น เช่น การดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ การทำงาน ฯลฯ เมื่อผู้วิจัยได้เห็นหรือสังเกตหลาย ๆ เหตุการณ์แล้วจึงสรุป

2. การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) คือ การจำแนกข้อมูลออกเป็นชนิดหรือประเภทต่าง ๆ โดยจำแนกตามโครงสร้าง หน้าที่ หรือคุณสมบัติในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านของสิ่งที่ทำการวิเคราะห์

3. การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) คือ การใช้วิธีการเปรียบเทียบโดยการนำข้อมูลมาทำการเปรียบเทียบให้มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยการที่ผู้วิจัยสังเกตหรือรวบรวมข้อมูลหลาย ๆ ด้าน แล้วนำมาแยกตามชนิดและเปรียบเทียบกันโดยทำตารางหาความสัมพันธ์จากสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นแล้วจึงสรุป

### 3.7 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2554 และทำการเก็บข้อมูลในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2554

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงสภาพปัญหาการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน เพื่อจะได้นำเสนอและสร้างแนวทางการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล
- 4.2 ข้อมูลทั่วไปด้านพฤติกรรมผู้มาใช้บริการ
- 4.3 สภาพปัญหาของโรงแรมที่ทำการเก็บแบบสอบถาม
- 4.4 ความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลทั่วไป คือ ผู้ประกอบการโรงแรมและผู้ให้บริการที่เดินทางมาพักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน วิธีเก็บข้อมูล คือ การสัมภาษณ์ ข้อมูลที่ได้สามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

## ตารางที่ 4.1

## ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ประกอบการโรงแรม

ลักษณะทางประชากร	จำนวน (8 ราย)	คิดเป็น (%)
<b>เพศ</b>		
ชาย	1	12.50
หญิง	7	87.50
<b>อายุ</b>		
25-34 ปี	3	37.50
35-44 ปี	3	37.50
45 ปี ขึ้นไป	2	25.00
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	1	12.50
สมรส	7	87.50
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา-มัธยมศึกษา	4	50.00
ปริญญาตรี	3	37.50
ปริญญาโท ขึ้นไป	1	12.50
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4	50.00
10,000-20,000 บาท	2	25.00
มากกว่า 20,000 บาท	2	25.00
<b>ภูมิลำเนา</b>		
คนท้องถิ่น	7	87.50
คนนอกท้องถิ่น	1	12.50
<b>ประสบการณ์ทำงานด้านโรงแรม</b>		
1-3 ปี	5	62.50
4-6 ปี	0	0.00
7 ปี ขึ้นไป	3	37.50

จากตารางที่ 4.1 ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 87.50 มีอายุเฉลี่ย 25-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา มีอายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ สถานะภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 87.50 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษา ร้อยละ 50.00 รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.50 และปริญญาโท ขึ้นไป ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตามลำดับ มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดน่าน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และมีประสบการณ์ทำงานด้านโรงแรมเฉลี่ยประมาณ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.50 และมากกว่า 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 ตามลำดับ

## ตารางที่ 4.2

## ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการ

ลักษณะทางประชากร	จำนวน (35 ราย)	คิดเป็น (%)
<b>เพศ</b>		
ชาย	10	28.57
หญิง	25	71.43
<b>อายุ</b>		
25-34 ปี	27	77.14
35-44 ปี	5	14.29
45 ปี ขึ้นไป	3	8.57
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	24	68.57
สมรส	11	31.43
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา-มัธยมศึกษา	2	5.72
ปริญญาตรี	20	57.14
ปริญญาโท ขึ้นไป	13	37.14
<b>อาชีพ</b>		
นักเรียน นักศึกษา	5	14.29
รับราชการ	2	5.72
พนักงานบริษัท	18	51.42
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	8.57
เจ้าของกิจการ	7	20.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	12	34.29
10,000-20,000 บาท	14	40.00
มากกว่า 20,000 บาท	9	25.71
<b>ภูมิลำเนา</b>		
คนท้องถิ่น	4	11.43
คนนอกท้องถิ่น	31	88.57

จากตารางที่ 4.2 ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มผู้มาใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.14 รองลงมา อายุตั้งแต่ 35- 4 ปี ร้อยละ 14.29 และอายุตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.57 และสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 31.43 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.14 และระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.72 ตามลำดับ โดยมากประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 51.42 รองลงมา เป็นเจ้าของกิจการ และนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ 14.29 ตามลำดับ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,000-20,000 บาท รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00, 34.29 และ 25.71 ตามลำดับ และไม่ได้มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดน่าน คิดเป็นร้อยละ 88.57

### ตารางที่ 4.3

#### ข้อมูลของโรงแรม

ข้อมูลของโรงแรม	จำนวน (8 แห่ง)	คิดเป็น (%)
<b>จำนวนห้องพัก</b>		
ต่ำกว่า 20 ห้อง	3	37.50
21-40 ห้อง	3	37.50
มากกว่า 40 ห้อง	2	25.00
<b>ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ</b>		
ต่ำกว่า 2 ปี	2	25.00
2-5 ปี	3	37.50
มากกว่า 5 ปี	3	37.50
<b>การซ่อมบำรุงห้องพัก</b>		
มีการวางแผนการซ่อมบำรุง	7	87.50
ไม่มีการวางแผนซ่อมบำรุง	1	12.50

จากตารางที่ 4.3 โรงแรมส่วนใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จะมีห้องพักไม่เกิน 40 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีเพียงสองแห่งที่มีห้องพักมากกว่า 40 ห้อง คือ โรงแรมเทวราช (150 ห้อง) และโรงแรมสุขเกษม (43 ห้อง) โรงแรมส่วนใหญ่เปิดดำเนินกิจการมากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.00 ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงห้องพัก โรงแรมส่วนใหญ่จะทำการตรวจสอบ

อุปกรณ์เครื่องใช้และเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องพักเป็นประจำทุกปี ปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 87.50

#### ตารางที่ 4.4

##### ข้อมูลด้านพนักงานของโรงแรม

ข้อมูลด้านพนักงาน	จำนวน 8 (แห่ง)	คิดเป็น (%)
<b>จำนวนพนักงาน</b>		
ต่ำกว่า 10 คน	4	50.00
11-20 คน	3	37.50
มากกว่า 20 คน	1	12.50
<b>ความเพียงพอต่อการให้บริการ</b>		
เพียงพอ	8	100.00
ไม่เพียงพอ	0	0.00

จากตารางที่ 4.4 โรงแรมส่วนใหญ่ มีพนักงานต่ำกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีพนักงาน จำนวน 11-20 คน และมากกว่า 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ 12.50 ตามลำดับ ในส่วนด้านอัตราความเพียงพอต่อการให้บริการนั้น โรงแรมทุกแห่ง มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และมีการจ้างพนักงานชั่วคราวในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว เพราะมีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการพักรแรมมากกว่าปกติ

#### 4.2 ข้อมูลทั่วไปด้านพฤติกรรมผู้มาใช้บริการ

จากการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการของโรงแรมทั้ง 8 แห่ง สามารถสรุปได้ ดังนี้



## ตารางที่ 4.5

## พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ

พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ	จำนวน (35 ราย)	คิดเป็น (%)
<b>วัตถุประสงค์ของการมาจังหวัดน่าน</b>		
ท่องเที่ยว	10	28.57
ติดต่อธุรกิจ สัมมนา ประชุม	22	62.86
ศึกษา ทำวิจัย เกี่ยวกับเมืองน่าน	3	8.57
<b>จำนวนผู้เดินทาง</b>		
มาคนเดียว	16	45.71
มา 2 คน	12	34.29
มามากกว่า 2 คน	7	20.00
<b>ระยะเวลาการเข้าพัก</b>		
1 คืน	19	54.30
2-3 คืน	14	40.00
มากกว่า 3 คืน	2	5.72
<b>จองห้องพักมาก่อนหรือไม่</b>		
จอง	25	71.43
ไม่ได้จอง	10	28.57
<b>เคยมาพักโรงแรมแห่งนี้อีกหรือไม่</b>		
เคย	28	80.00
ไม่เคย	7	20.00
<b>ความถี่ในการมาพัก</b>		
ทุกครึ่งเดือน	7	20.00
ทุกเดือน	20	57.14
ทุกปี	4	11.43
อื่น ๆ (นาน ๆ ครั้ง)	4	11.43
<b>เหตุผลที่เลือกพักที่โรงแรมแห่งนี้</b>		
มีคนแนะนำ	2	5.72
ราคาย่อมเยา	26	74.28
ที่พักสวยงาม และสะดวกสบาย	4	11.43
ที่พักเป็นธรรมชาติ และสะดวกสบาย	3	8.57

### พฤติกรรมผู้มาใช้บริการ

จากตารางที่ 4.5 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงแรม สรุปได้ดังต่อไปนี้

- วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อติดต่อธุรกิจ ประชุม สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 62.86 รองลงมา เดินทางมาเพื่อท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 28.57 และเดินทางมาเพื่อศึกษาและทำวิจัยเกี่ยวกับเมืองน่าน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ
- จำนวนผู้เดินทาง เดินทางมาคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 45.71 รองลงมา เดินทางมา 2 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 และเดินทางมา 2 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ
- ระยะเวลาในการเข้าพัก ผู้มาใช้บริการจะใช้เวลาพักค้างแรม 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมา พักค้างแรม 2-3 คืน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และพักค้างแรมมากกว่า 3 คืน คิดเป็นร้อยละ 5.72 ตามลำดับ
- การสำรองห้องพัก ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่สำรองห้องพักมาล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 71.43 ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้เป็นพนักงานบริษัท (พนักงานขาย) และเป็นลูกค้าที่มาจากบริษัททัวร์ และบางส่วนเป็นข้าราชการที่เดินทางมาประชุมสัมมนาที่จังหวัดน่าน ซึ่งจะมีกำหนดการที่ต้องมาที่จังหวัดน่านค่อนข้างแน่นอน จึงต้องสำรองห้องพักไว้ล่วงหน้า กลุ่มผู้มาใช้บริการที่ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้า ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.57
- ประสบการณ์การเข้าพัก โดยส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการจะเคยเดินทางมาพักแรมที่โรงแรมที่ทำการเก็บข้อมูลแล้ว คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเพิ่งมาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ
- ความถี่ในการมาใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ต้องเดินทางมาพักแรมทุกเดือนนั้น จะเป็นกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเป็นพนักงานขายจากบริษัทต่าง ๆ ที่ต้องเดินทางมาติดต่อกิจการหรือเดินทางมาพบเจ้าของธุรกิจหรือร้านค้าต่าง ๆ ในจังหวัดน่านและจังหวัดใกล้เคียงที่มีความจำเป็นต้องใช้อำเภอเมืองน่านเป็นทางผ่านในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา จะเป็นกลุ่มผู้เดินทางมาพักแรมทุกครึ่งเดือน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และกลุ่มผู้เดินทางมาพักแรมทุกปีและนาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.43 ตามลำดับ
- เหตุผลที่ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เลือกมาพักแรมโรงแรมที่ทำการเก็บข้อมูล เนื่องจากพอใจในราคาห้องพักที่ขอมเยา คิดเป็นร้อยละ 74.28 รองลงมา พอใจในการตกแต่งที่สวยงาม และมีความสะดวกสบายในการเข้าพัก พอใจที่พนักงานการตกแต่งที่เป็นแนวธรรมชาติและมีความสะดวกสบายในการเข้าพัก และเลือกเข้าพักเพราะมีคนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 11.43, 8.57 และ 5.72 ตามลำดับ

### การใช้บริการ

ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มลูกค้าหลักที่ใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยว และกลุ่มพนักงานบริษัทรวมทั้งเจ้าของกิจการ ถ้าเป็นช่วงฤดูการท่องเที่ยว (High Season) เดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ กลุ่มลูกค้าหลักจะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว แต่ถ้าเป็นช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว (Low Season) เดือนมีนาคมถึงเดือนกันยายน กลุ่มลูกค้าหลักจะเป็นกลุ่มพนักงานบริษัทและเจ้าของกิจการ ผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน ซึ่งตรงกับช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว ดังนั้นจึงพบกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มพนักงานบริษัทและเจ้าของกิจการ ซึ่งกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้มีอัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำค่อนข้างสูง ทั้งนี้เพราะมีความพึงพอใจในด้านราคา ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง รวมทั้งด้านสถานที่และบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ

### ปัญหาของผู้มาใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรมและผู้มาใช้บริการ เพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่ได้สามารถระบุถึงปัญหา 3 เรื่อง คือ ปัญหาเรื่องระบบไฟฟ้าและระบบน้ำ ปัญหาเรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้และเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องพัก และปัญหาเรื่องความสะดวก รวดเร็ว สามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเรื่องระบบไฟฟ้าและระบบน้ำ ปัญหาสำคัญที่ผู้ประกอบการโรงแรมและผู้มาใช้บริการได้รับผลกระทบในด้านของระบบไฟฟ้า คือ ปัญหาไฟตกหรือแรงดันไฟฟ้าตกทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าติด ๆ ดับ ๆ และมักเกิดปัญหานี้ในช่วงฤดูฝนและช่วงที่มีผู้ใช้บริการพักรวมเป็นจำนวนมากเพราะมีการใช้ไฟฟ้าในปริมาณที่มากขึ้น

ปัญหาเรื่องระบบน้ำ เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่สำคัญ ผู้มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นว่า “น้ำที่โรงแรมนั้นไหลค่อนข้างช้าและไม่ค่อยแรง ทำให้ต้องใช้เวลาในการอาบน้ำนาน เสียเวลาตรงนี้ไป” จากการสอบถามทางโรงแรม ผู้วิจัยพบว่า น้ำที่นำมาใช้ในโรงแรมนั้น มาจากน้ำประปา ซึ่งทางโรงแรมได้ติดตั้งถังกักเก็บน้ำและปั้มน้ำเพื่อสูบน้ำไปใช้งาน ส่วนสาเหตุที่บางโรงแรมเกิดปัญหาน้ำไหลช้าและไหลไม่แรงนั้น เป็นเพราะปั้มน้ำที่ทำการติดตั้งไว้ มีขนาดแรงดันน้อยเกินไป ทั้งนี้เป็นเพราะงบประมาณที่จำกัดของโรงแรมนั้น ๆ

2. ปัญหาเรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องพัก อุปกรณ์เครื่องใช้หลายชนิดอยู่ในสภาพที่ชำรุด ไม่พร้อมใช้งาน เช่น ก๊อกน้ำรั่ว ลูกบิดและกลอนประตูไม่แข็งแรง ชักโครกกดน้ำไม่ค่อยลง อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องพัก เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำร้อน เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ พัดลม ตู้เย็น ปลั๊กไฟ รวมถึงระบบ Key Card และสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากอุปกรณ์เหล่านี้ไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องทำน้ำร้อน เครื่องทำน้ำอุ่น น้ำไม่ร้อน น้ำไหลไม่

แรง โทรทัศน์มีสัญญาณภาพไม่ชัดเจน สัญญาณขาดหายในบางช่วง รวมถึงความซับซ้อนในการเปิดปิด ผู้มาใช้บริการรายหนึ่งได้แสดงความคิดเห็นว่า “ต้องใช้เวลานานมากกว่าจะสามารถดูโทรทัศน์ได้ เพราะต้องใช้รีโมทถึงสองอัน” (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มิถุนายน 2554) ผู้วิจัยได้สอบถามไปทางโรงแรมและได้รับคำอธิบายว่า โรงแรมจำเป็นต้องมีรีโมทสองอันเนื่องจากรีโมทอันแรกเป็นรีโมทที่ใช้กับตัวโทรทัศน์ รีโมทอันที่สองจะใช้กับเครื่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ สาเหตุที่ต้องติดตั้งเครื่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ เพราะโรงแรมแห่งนี้ตั้งอยู่ห่างจากตัวเมืองรวมทั้งอยู่ใกล้ภูเขา ซึ่งเป็นพื้นที่อับสัญญาณ จึงจำเป็นต้องติดตั้งเครื่องแปลงสัญญาณเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถรับชมโทรทัศน์ได้ ส่วนปัญหาด้านปลั๊กไฟที่มีไว้ให้บริการภายในห้องพักนั้น ผู้มาใช้บริการโรงแรมรายหนึ่งระบุว่า “ปลั๊กไฟมีค่อนข้างน้อย และอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานยาก” (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มิถุนายน 2554) โรงแรมบางแห่ง ปลั๊กไฟอยู่ในตำแหน่งด้านหลังของตู้เย็น ซึ่งผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มักจะนำคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊กมาใช้งานระหว่างที่เดินทางมาพักผ่อน และหากต้องการใช้ปลั๊กไฟ จะต้องนำเก้าอี้มาตั้งใกล้ ๆ ตู้เย็นเพื่อที่จะได้สามารถเสียบปลั๊กไฟได้ บางโรงแรม ใช้ระบบ Key Card แทนการใช้กุญแจ และมักจะเกิดปัญหาเรื่อง Key Card ไม่ทำงาน ผู้มาใช้บริการต้องนำมาเปลี่ยนที่ฝ่ายต้อนรับอยู่บ่อยครั้ง นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ใช้งานไม่ได้ ซึ่งมักเกิดในช่วงฤดูฝนที่มีปัญหาไฟตกเป็นประจำ ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้

3. ปัญหาเรื่องความสะอาด ผู้มาใช้บริการส่วนหนึ่งมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านความสะอาด โดยส่วนใหญ่ระบุว่า ห้องน้ำภายในห้องพักนั้นไม่ค่อยสะอาด มักมีคราบสกปรกติดอยู่ตามอ่างล้างหน้า กระจกในห้องน้ำ และพื้นห้องน้ำ ส่วนภายในห้องพักพบว่ามีเส้นผมตกอยู่บนหมอน บนที่นอน และตามพื้นห้อง รวมทั้งมีเศษฝุ่นอยู่ตามบริเวณต่าง ๆ เช่น พื้นห้อง โต๊ะเครื่องแป้ง และมีคราบสกปรกบนกระจก นอกจากภายในห้องพักแล้ว ยังพบว่าตามพื้นที่บริการต่าง ๆ มีปัญหาด้านความสะอาดเช่นกัน เช่น ลานจอดรถและทางเดินมักมีเศษใบไม้หล่นอยู่เกลื่อนกลาด ทำให้เกิดทัศนียภาพที่ไม่น่ามอง

แนวทางการแก้ปัญหาที่ทางโรงแรมดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวข้างต้น มีดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเรื่องระบบไฟฟ้าและระบบน้ำ ด้านระบบไฟฟ้า บางโรงแรมได้ติดตั้งเครื่องสำรองไฟฟ้าไว้ใช้งานยามที่เกิดเหตุการณ์ไฟตกหรือไฟฟ้าดับ แต่สำหรับบางโรงแรมที่มิงบประมาณค่อนข้างจำกัดจะไม่ได้ทำการติดตั้งเครื่องสำรองไฟฟ้าเพิ่ม หากเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้น จะใช้วิธีการขอโทษในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น หรือบางครั้งจะมีการมอบไฟฉายให้ผู้มาใช้บริการใช้ชั่วคราว

ด้านระบบน้ำ ทุกโรงแรมได้ทำการติดตั้งถังกักเก็บน้ำและปั้มน้ำ เพื่อใช้ในการสูบน้ำเข้าสู่ภายในอาคาร แต่จะมีบ้างที่ปั้มน้ำทำการติดตั้งนั้นมีการล้าสมัยน้อยเกินไป ทำให้สูบน้ำได้ใน

ปริมาณที่น้อย จึงส่งผลให้น้ำไหลไม่ค่อยแรง หากต้องทำการติดตั้งปั๊มน้ำใหม่ จะต้องใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูง ซึ่งบางโรงแรมไม่มีงบประมาณที่เพียงพอ จึงไม่ได้ทำการติดตั้งเพิ่มเติม

2. ปัญหาเรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้และเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องพัก ทางโรงแรมทุกแห่งที่ทำการเก็บข้อมูล จะมีช่างประจำไว้คอยให้บริการ แต่เป็นช่างประจำที่ทำงานในช่วงเวลากลางวัน หากผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าในช่วงเวลาดังกล่าว จะมีช่างมาดำเนินการซ่อมให้ทันที แต่ถ้าเกิดปัญหาในช่วงกลางคืน ทางโรงแรมได้อบรมพนักงานที่ทำงานในช่วงกลางคืนเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นในการแก้ไขปัญหา เช่น พนักงานต้อนรับและพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างทันท่วงที แต่ถ้าเป็นปัญหาที่เกินความสามารถของพนักงานกลุ่มนี้ และเป็นกรณีที่เร่งด่วนมาก ทางโรงแรมจะรีบดำเนินการตามช่างให้มาแก้ไขในคืนนั้นทันที เช่น เครื่องทำน้ำร้อน เครื่องทำน้ำอุ่นไม่ทำงาน หรือระบบ Key Card ใช้งานไม่ได้

3. ปัญหาเรื่องความสะอาด ทางโรงแรมไม่เน้นฝึกอบรมในเรื่องนี้มากนัก ส่วนใหญ่อาศัยประสบการณ์ของแม่บ้านที่เคยทำงานด้านนี้มาก่อนแล้วสอนงานกัน จึงทำให้คุณภาพด้านความสะอาดยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ส่วนใหญ่การอบรมจะเกิดขึ้นในกรณีที่มีลูกค้ามาร้องเรียนกับผู้จัดการหรือเจ้าของ

#### 4.3 สภาพปัญหาและแนวทางการดำเนินงานของโรงแรมกลุ่มเป้าหมาย

จากการเก็บข้อมูลการให้บริการอย่างมีคุณภาพของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน สามารถแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. การฝึกอบรมพนักงาน โรงแรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.50) ไม่มีการวางแผนการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการอบรมก่อนเริ่มงานจริงและอบรมตามความจำเป็น คือ หากมีการรับพนักงานเข้าใหม่ โรงแรมจะอบรมข้อมูลทั่วไปและความรู้พื้นฐานเรื่องการให้บริการ หรือหากพนักงานโรงแรมประสบปัญหาในเรื่องการให้บริการเรื่องใด จะนำปัญหานั้นมาบอกกับเจ้าของหรือผู้จัดการ ทางเจ้าของหรือผู้จัดการจึงจะทำการอบรมในเรื่องนั้น ๆ โดย วิธีการอบรมจะเป็นไปในลักษณะการพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และทางเจ้าของหรือผู้จัดการจะแนะนำให้แนวทางแก้ปัญหาดังกล่าว มีพนักงานคนหนึ่งกล่าวว่า “ตนจะค้นคว้าหาความรู้เองจากอินเทอร์เน็ต เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลให้ศึกษาค่อนข้างมาก เนื่องจากบางครั้งเจ้าของหรือผู้จัดการอาจจะแนะนำทางออกได้ยังไม่ค่อยดีมากนัก” (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 4 มิถุนายน 2554) มีบางโรงแรมที่ไม่ได้ทำการอบรมพนักงานเลย คือ โรงแรมสุขเกษม และโรงแรมเควัน โมเติร์ล อาร์ท จากการสอบถามแจ้งว่า สาเหตุที่ไม่ได้อบรมเพราะส่วนใหญ่จะรับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในด้านนี้ ซึ่งเขาเหล่านั้นมีประสบการณ์อยู่แล้ว จึงไม่

จำเป็นต้องอบรมเพิ่ม อย่างไรก็ตาม พบว่ามีเพียงโรงแรมเดียวเท่านั้นที่มีการวางแผนว่าจะต้องอบรมเรื่องอะไรบ้างเพื่อเป็นการเพิ่มทักษะ และความรู้ในการให้บริการ คือ โรงแรมพูนานฟ้า

2. การบริการในโรงแรม โรงแรมส่วนใหญ่จะมีบริการพื้นฐานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก คือ มีบริการห้องพัก บริการอาหารเช้า เครื่องดื่ม กาแฟ (Coffee Bar) และบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ส่วนบริการส่วนเพิ่มนั้นแตกต่างกันออกไป คือ โรงแรมแคว้น โมเดิร์น อาร์ท มีบริการจักรยานให้ปั่นชมเมืองน่านฟรี และบริการห้องอาหารในช่วงฤดูการท่องเที่ยว (High Season) โรงแรมสุขเกษม มีบริการห้องแสดงภาพถ่ายเก่าแก่ของโรงแรมครั้งสมัยเริ่มก่อตั้งเมื่อ 30 ปีที่แล้ว (กำลังดำเนินการก่อสร้าง) โรงแรมพูนานฟ้า มีบริการจักรยานให้เช่า บริการห้องสมุด ร้านขายของพื้นเมือง และบริการอุปกรณ์สำนักงาน (บริการรับ-ส่งโทรสาร ถ่ายเอกสาร) โรงแรมเทวราช มีบริการห้องประชุมขนาดใหญ่ อุปกรณ์สำนักงาน สระว่ายน้ำ ฟิตเนส และร้านขายของที่ระลึกที่ทำจากผลิตภัณฑ์ในชุมชน โรงแรมน่าน บุติค มีบริการห้องอาหาร บริการซักรีดจักรยานให้ปั่นชมเมืองน่านฟรี สปา และห้องสมุด และอภิตา รีสอร์ท มีบริการซักรีดห้องอาหาร บริการจัดเลี้ยง ฟิตเนส และสนามเทนนิส

3. ช่วงเวลาในการให้บริการ โดยทั่วไปในช่วงเวลาออกฤดูการท่องเที่ยว (Low Season) โรงแรมมีการเตรียมพนักงานไว้คอยให้บริการจำนวนหนึ่ง แต่ถ้าเป็นช่วงฤดูการท่องเที่ยว (High Season) โรงแรมจะมีการเตรียมพนักงานไว้คอยให้บริการมากขึ้น โดยใช้วิธีการจ้างพนักงานชั่วคราว (Part time) เพื่อรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น

ในช่วงฤดูการท่องเที่ยว ปัญหาที่พบบ่อย คือ ปัญหาการมีผู้มาใช้บริการพักแรมในเวลาเดียวกัน ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ โรงแรมส่วนใหญ่มีแนวทางแก้ไขที่คล้ายกัน คือ มีการเตรียมข้อมูลของผู้ใช้บริการล่วงหน้าก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการ เช่น ดูจากข้อมูลการจองว่า ผู้ใช้บริการแต่ละรายต้องการห้องแบบใด หรือต้องการบริการพิเศษเพิ่มหรือไม่ แล้วทำการแบ่งหน้าที่ให้กับพนักงานแต่ละคน ว่าใครจะต้องรับผิดชอบเรื่องใดบ้าง เมื่อถึงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาถึงจะได้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ปัญหาที่พบได้บ่อยอีกประการหนึ่งคือ ปัญหาห้องพักเต็ม ซึ่งมักเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการที่ไม่ได้ทำการจองห้องพักล่วงหน้า เมื่อเดินทางมาถึงโรงแรมแล้วปรากฏว่าไม่มีห้องพัก ทางโรงแรมส่วนใหญ่จะแก้ไขโดยการช่วยหาที่พักที่ใกล้เคียงให้ โดยโรงแรมเหล่านี้จะมีการขอความร่วมมือระหว่างกันในการช่วยหาห้องพัก เช่น โรงแรมเทวราช จะขอความร่วมมือจากโรงแรมพูนานฟ้า หากห้องพักของโรงแรมเทวราชเต็ม จะมีการโอนผู้ให้บริการให้มาพักที่โรงแรมพูนานฟ้า เช่นเดียวกับโรงแรม 107 ทาวเวอร์ จะมีการโอนผู้ให้บริการให้มาพักที่โรงแรมแคว้น โมเดิร์น อาร์ท ส่วนทางโรงแรมศรีนวลลอดจ์และอภิตา รีสอร์ทนั้น เจ้าของจะเปิดบ้านพักส่วนตัวให้ผู้บริการได้เข้ามาพัก หากไม่สามารถจัดห้องพักให้ลูกค้าได้

อย่างไรก็ตาม ในช่วงฤดูการท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการของโรงแรม โดยให้เหตุผลว่า ถึงแม้จะรอนานไปบ้างแต่พนักงานทุกคนให้บริการด้วยความ

จริงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง อาจมีเพียงผู้ให้บริการพักแรมบางรายที่ไม่พอใจหากต้องรอนาน แต่ทางโรงแรมได้พยายามแก้ปัญหานี้ด้วยการขอโทษและเสนอบริการพิเศษบางอย่างให้ เช่น คุปองรับประทานอาหารฟรี เป็นต้น

4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยทั่วไปโรงแรมจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานไว้ให้บริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ห้องอาหาร มุมเครื่องดื่มชา กาแฟ บริการรถรับ-ส่ง บริการจักรยานทั้งฟรีและให้เช่า และบริการรถรับ-ส่ง นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่นำเสนอเพิ่มเติมแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของผู้มาใช้บริการพักแรมสรุปได้ดังต่อไปนี้

- โรงแรมเทวราช มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมในเรื่องของบริการห้องจัดประชุม สัมมนา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้ให้บริการที่ต้องการจัดงานประชุม สัมมนาต่าง ๆ ซึ่งบริการห้องประชุมนี้ ถือได้ว่าเป็นจุดเด่นของที่นี่ เพราะมีบริการห้องจัดประชุมขนาดใหญ่ที่สุดในโรงแรมในเขตอำเภอเมือง ทั้งนี้โรงแรมตั้งอยู่ในตัวเมือง สามารถเดินทางได้สะดวก นอกจากนี้ยังมีบริการเสริมในเรื่องของอุปกรณ์สำนักงาน เช่น บริการถ่ายเอกสาร รับ-ส่งโทรสาร จุดเด่นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอีกอย่างหนึ่งของที่นี่ คือ สระว่ายน้ำ ถือได้ว่าเป็นโรงแรมเดียวในเขตอำเภอเมืองที่มีบริการสระว่ายน้ำ นอกจากนี้ยังมีบริการชาน้ำและห้อง ฟิตเนสอีกด้วย

- โรงแรมศรีนวลลอดจ้ ปัจจุบันยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นเพิ่มเติม แต่ในอนาคตมีโครงการที่จะทำร้านกาแฟบริเวณด้านหน้าโรงแรมเพื่อเป็นการนำเสนอบริการที่แตกต่าง

- โรงแรมน่าน บูติก มีบริการสปา ซึ่งถือเป็นแห่งเดียวในเขตอำเภอเมือง บริการสปาดังกล่าวเป็นบริการสปาที่ผสมผสานกับการนวดแผนไทย เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความผ่อนคลาย ลดความเมื่อยล้าของร่างกาย ทำให้ร่างกายรู้สึกสดชื่นและกระปรี้กระเปร่า

- โรงแรมพูน่านฟ้า ได้เพิ่มบริการอุปกรณ์สำนักงานพื้นฐาน เช่น บริการถ่ายเอกสาร บริการรับ-ส่งโทรสาร และบริการห้องสมุด ที่รวบรวมหนังสือล้านนาต่าง ๆ หนังสือล้านนาคือเป็นหนังสือที่รวบรวมประวัติศาสตร์ของชาวล้านนาที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ที่ภาคเหนือของประเทศไทย รวมถึงจังหวัดน่านด้วย นอกจากนี้ยังมีบริการโทรศัพท์สาธารณะระหว่างประเทศ ชำระเงินโดยการรูดบัตรเครดิต และบริการรถตู้นำเที่ยวพร้อมไกด์ เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งให้กับผู้มาใช้บริการ

- อภิตา รีสอร์ท ได้นำเสนอสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างจากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานของโรงแรมและรีสอร์ทอื่น ในเรื่องของการดูแลสุขภาพ โดยได้นำเสนอมีบริการฟิตเนสและสนามเทนนิส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำให้บริการกับกลุ่มผู้ให้บริการที่รักษาสุขภาพ

5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม สามารถแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านพนักงาน พนักงานส่วนใหญ่ของโรงแรม จะมีความรู้ด้านข้อมูลพื้นฐานของ โรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองน่านเป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามและ คลายข้อสงสัยให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีชัดเจน รวมทั้งมีความเต็มใจในการให้บริการ สังเกต ได้จากน้ำเสียง สีหน้าและท่าทางเวลาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่ให้บริการ ด้านการแต่งกายพบว่า มีพนักงานของโรงแรมจำนวน 4 แห่ง ที่แต่งกายด้วยชุดพื้นเมือง ได้แก่ โรงแรมเทวราช โรงแรม พุคาน่านฟ้า โรงแรมน่าน บูติค และอภิตา รีสอร์ท ส่วนโรงแรมที่เหลือ พนักงานจะแต่งกาย ด้วยชุดธรรมดาที่ไม่ใช่เครื่องแบบของทางโรงแรม ทำให้บางครั้งผู้มาใช้บริการอาจเกิดความ สับสนได้ว่าคนไหนคือพนักงานของโรงแรม

5.2 ด้านบริการ จากการสอบถามผู้มาใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน บริการของโรงแรม ในด้านของความรวดเร็วและถูกต้อง ทำให้พวกเขาไม่ต้องใช้เวลานานใน การติดต่อ พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา หนึ่งในผู้ มาใช้บริการกล่าวว่า “การเลือกเข้าพักที่นี่ เหมือนการเดินทางมาพักบ้านญาติที่ต่างจังหวัด เพราะพนักงานทุกคนให้บริการอย่างดีและเป็นกันเอง เวลาพูดคุยกันก็เหมือนเราพูดคุยอยู่กับ ญาติ” (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 มิถุนายน 2554)

5.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน สถานที่ โดยให้เหตุผลว่า ตกแต่งได้อย่างสวยงามและลงตัว มีบรรยากาศที่น่าเข้าพัก มีทำเล ที่ตั้งที่เดินทางได้สะดวก ไม่เป็นปัญหาสำหรับผู้ที่ไม่ได้เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว เพราะมีทั้ง บริการรถรับ-ส่งของโรงแรม และรถโดยสารประจำทาง ผู้ใช้บริการโรงแรมที่ตกแต่งแบบเน้น ศิลปวัฒนธรรมทางภาคเหนือ ส่วนใหญ่กล่าวเป็นเสียงเดียวกันว่า “สามารถตกแต่งได้อย่างลง ตัว มีการนำวัสดุท้องถิ่นเข้ามาใช้เพื่อสร้างเอกลักษณ์ได้เป็นอย่างดี” ส่วนผู้ใช้บริการที่เข้าพัก โรงแรมสโตนโมเดิร์น ส่วนใหญ่กล่าวว่า “สถานที่พักนั้นมีการออกแบบโครงสร้างที่ทันสมัย เน้น ความโปร่งโล่งสบาย ไม่อึดอัด และตกแต่งด้วยวัสดุที่หาได้จากในท้องถิ่น ถือเป็นการสื่อถึง วัฒนธรรมท้องถิ่นอีกทางหนึ่ง”

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มเติม โดยเน้นในเรื่องของห้องอาหารที่ต้องการให้เปิดบริการตลอดทั้งวัน (ส่วนใหญ่จะเปิดแค่ เฉพาะช่วงเช้า) และต้องการให้มีบริการสปา

5.4 ด้านการสร้างความเป็นเอกลักษณ์ในการให้บริการ โรงแรมทุกแห่งจะมุ่งเน้นไปที่ตัว พนักงาน คือ เน้นให้พนักงานทุกคนและทุกตำแหน่งสามารถให้บริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ โดยเจ้าของและผู้จัดการจะทำการฝึกอบรมพนักงานทุกคนก่อนปฏิบัติงานจริงทุกครั้ง และ ฝึกอบรมเพิ่มเติมตามแต่ละโอกาสเพื่อเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานให้กับ พนักงาน โดยจะเน้นให้พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเต็มใจ เพื่อเป็นการสร้าง แนวทางปฏิบัติให้กับพนักงานรุ่นต่อ ๆ ไป นอกจากนี้โรงแรมบางแห่ง ทางเจ้าของจะออกมา



ต้อนรับและดูแลผู้มาใช้บริการด้วยตนเอง เพื่อสร้างความเป็นกันเอง และแสดงถึงความเอาใจใส่ในการให้บริการ

5.5 ด้านการประยุกต์การบริการให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น สำหรับในด้านนี้ทุกโรงแรมต่างให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการสื่อถึงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ต้องการนำเสนอต่อผู้มาใช้บริการ โดยโรงแรมแต่ละแห่งได้นำเอาวัสดุในท้องถิ่นมาใช้ ได้แก่ การนำผ้าทอพื้นเมืองมาใช้ในการตกแต่งห้องพักและสถานที่อื่น ๆ เช่น นำมาทำเป็นผ้าคลุมเตียง ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดมือ รวมไปถึงนำมาตัดเย็บเป็นเครื่องแบบพนักงานด้วย มีการนำ “ตุ๊ก” (ในภาษาเหนือ “ตุ๊ก” หมายถึง “ธง” มีลักษณะเป็นผ้าผืนยาวรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า มีหลายสี เช่น ขาว แดง น้ำเงิน และตกแต่งด้วยลวดลายทางภาคเหนือ นิยมใช้ในงานพิธีมงคล) มาประดับตกแต่งไว้ด้านหน้าทางเข้าโรงแรม มีการนำภาพเขียนบนฝาผนังวัดภูมิพันธ์ที่มีอายุเก่าแก่หลายร้อยปีมาดัดแปลงเป็นภาพวาดเพื่อใช้ตกแต่งฝาผนังตามสถานที่ต่าง ๆ ของโรงแรม นอกจากนี้ยังมีการนำผลิตภัณฑ์ของชุมชนมาใช้ด้วย เช่น ซาตุจุกกลิ้ง รวมถึงนำมาทำเป็นอาหารพื้นเมือง เช่น แกงฮังเล ขนมจีน น้ำเงี้ยว ข้าวซอย ใส่อั่ว ให้แก่ผู้มาใช้บริการได้รับประทานด้วย

6. ด้านความไว้วางใจในบริการ จากการสอบถามผู้มาใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจในการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ มีความตรงต่อเวลา เมื่อเข้าพักแล้วรู้สึกปลอดภัย รวมทั้งมีความเป็นส่วนตัวขณะเข้าพัก พนักงานไม่เข้ามาวุ่นวาย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่กล่าวว่า “รู้สึกพึงพอใจในการบริการและรู้สึกว่าคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาที่จ่ายไป” แต่มีผู้ใช้บริการรายหนึ่งที่ไม่รู้สึกไม่พึงพอใจในบริการ เขากล่าวว่า “รู้สึกไม่พอใจที่มีพนักงานเข้ามาทำความสะอาดห้องพักโดยที่เขาไม่ได้อนุญาต เพราะรู้สึกว่าไม่มีความเป็นส่วนตัว” (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มิถุนายน 2554)

7. ด้านการตอบสนองและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ จากการสอบถามผู้มาใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่คิดว่าพนักงานที่คอยให้บริการนั้นมีจำนวนที่เพียงพอ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีความเต็มใจที่จะให้บริการ แต่ในด้านของการแก้ปัญหา ยังทำได้ไม่ดีนักในบางโรงแรม อาจเป็นเพราะพนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญในงาน รวมถึงยังขาดทักษะและประสบการณ์ในการแก้ปัญหา ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกไม่ประทับใจและขาดความเชื่อมั่นด้านการบริการ ในส่วนของการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ ทางโรงแรมส่วนใหญ่จะใช้วิธีการสร้างความเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ แต่ไม่ก้าวท้าวความเป็นส่วนตัว หากผู้บริการสัมผัสสิ่งของทิ้งไว้ จะรีบทำการติดต่อกลับและส่งของคืนโดยเร็ว

8. ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ จากการสอบถามพนักงานที่ให้บริการและผู้มาใช้บริการพบว่า พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ คอยหมั่นสังเกตว่าผู้มาใช้บริการต้องการอะไร ผู้ใช้บริการรายหนึ่งกล่าวว่า “ตนเดินทางมาถึงอำเภอเมืองน่านในช่วงเวลาประมาณใกล้ ๆเที่ยงคืน และต้องการเดินทางไปพักที่โรงแรมควีน โมเดิร์น อาร์ท จึงโทรศัพท์ไปยังโรงแรมเพื่อสอบถามเส้นทาง เวลาผ่านไปประมาณครึ่งชั่วโมง ทางโรงแรมเห็นว่าตนยังเดินทางไปไม่ถึง จึง

โทรศัพท์มาสอบถาม เพราะเกรงว่าจะหลงทาง ทำให้ตนรู้สึกพอใจในการเอาใจใส่ของโรงแรมแห่งนี้” (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 5 มิถุนายน 2554) นอกจากนี้โรงแรมเควัน โมเดิร์น อาร์ท ที่ดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการแล้ว โรงแรมอื่น ๆ ก็มีความเอาใจใส่เช่นกัน เช่น โรงแรมเทวราช จะมีผู้รับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้นำความคิดเห็นนั้นไปปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น โรงแรมศรีนวลลอร์ดจ์ นอกจากจะมีผู้รับความคิดเห็นเช่นเดียวกับโรงแรมเทวราชแล้วยังมีบริการรถไปรับ หากผู้ใช้บริการเดินทางมายังโรงแรมไม่ถูก โดยไม่คิดค่าบริการ ในส่วนของการจดจำชื่อผู้มาใช้บริการ แต่ละแห่งก็จะมีวิธีการที่แตกต่างกันไป เช่น โรงแรมเทวราช ได้จัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลลูกค้า โดยจะมีข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลการเข้าพัก และข้อมูลเพิ่มเติมพิเศษของลูกค้าแต่ละราย โรงแรมศรีนวลลอร์ดจ์ จะใช้วิธีบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ และจดบันทึกลงในสมุดทะเบียนผู้เข้าพัก รวมทั้งใช้วิธีจดจำหน้าตาของผู้เข้าพักด้วย โรงแรมเควัน โมเดิร์น อาร์ท จะใช้วิธีจดจำหน้าตาของผู้เข้าพัก เพราะส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าประจำ ส่วนโรงแรม 107 ทาวเวอร์ และอภิตา รีสอร์ท จะใช้วิธีจดบันทึกลงในสมุดทะเบียนผู้เข้าพัก

#### 4.4 ความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน

ด้านความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรมทั้งหมดพบว่า มีความต้องการให้ทั้งทางภาครัฐและเอกชนเข้ามาช่วยเหลือทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการให้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เข้ามาช่วยเหลือด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักทั้งในและนอกประเทศ และต้องการให้ช่วยส่งเสริมด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ โดยต้องการให้ทำทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ในลักษณะของการลงรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของโรงแรม เช่น ประเภทห้องพัก ภาพถ่าย แผนที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ และช่องทางการติดต่อ ลงในเว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อให้กลุ่มผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น รวมทั้งต้องการให้ช่วยส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ที่ยังคงความเป็นวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมเอาไว้ เพื่อให้คนรุ่นหลังได้เรียนรู้ ส่วนทางด้านหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่นทางผู้ประกอบการโรงแรมต้องการให้ช่วยเหลือทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเช่นกัน โดยต้องการให้ทางศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเทศบาลจังหวัดน่านและสถานีตำรวจท่องเที่ยว น่าน เข้ามาช่วยเหลือด้านการแนะนำสถานที่พักแรมให้กับทางนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่ต้องการหาที่พักแรมในเขตอำเภอเมืองน่าน โดยต้องการทางให้ทางหน่วยงานทั้งสองทำป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำสถานที่พักแรมในเขตอำเภอเมืองน่าน จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรมรายหนึ่งกล่าวว่า

“เคยขอความช่วยเหลือไปแล้วหลายครั้ง แต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือหรือติดต่อใด ๆ กลับมา ถ้าต้องการให้ลงประชาสัมพันธ์ให้ จะต้องมีการจ่ายเงินค่าน้ำร้อนน้ำชาบ้าง หรือต้องให้ห้องพักรฟรี” (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 มิถุนายน 2554)

จากประโยคดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ทางหน่วยงานภาครัฐไม่ได้มีความตั้งใจจริงที่จะช่วยเหลือผู้ประกอบการโรงแรม จะช่วยเหลือก็ต่อเมื่อมีสิ่งแลกเปลี่ยน ทำให้ผู้ประกอบการต้องทำการประชาสัมพันธ์ด้วยตัวเอง แต่ด้วยงบประมาณที่มีอย่างจำกัด จึงไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ด้านความต้องการความช่วยเหลือในระยะสั้นดังที่กล่าวไปเบื้องต้นแล้ว ทางผู้ประกอบการโรงแรมยังมีความต้องการให้ช่วยเหลืออีกหนึ่งเรื่อง คือ ปัญหาด้านการคมนาคม โดยต้องการให้ทางภาครัฐเร่งแก้ปัญหาเรื่องระบบขนส่งสาธารณะในเขตอำเภอเมืองน่าน เพราะในขณะที่รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการในเขตอำเภอเมืองน่านค่อนข้างน้อยและไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน

นอกจากจะต้องการให้ทางหน่วยงานภาครัฐช่วยเหลือด้านการส่งเสริมการโฆษณาประชาสัมพันธ์แล้ว ทางผู้ประกอบการโรงแรมยังต้องการให้ส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านการประกอบการธุรกิจโรงแรมเพิ่มเติมด้วย โดยต้องการให้ทาง ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดน่าน จัดฝึกอบรมในด้านดังกล่าว เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานให้มีมากยิ่งขึ้น

สำหรับความช่วยเหลือจากภาคเอกชน ทางผู้ประกอบการโรงแรมต้องการให้ทางสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว น่าน เข้ามาช่วยเหลือในเรื่องของการเร่งประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมทักษะในการประกอบการด้านโรงแรมเช่นเดียวกับที่ต้องการให้ทางหน่วยงานภาครัฐเข้าช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังต้องการให้สายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มเที่ยวบินมาสู่จังหวัดน่านให้มากขึ้น ปัจจุบันมีสายการบินต้นทุนต่ำเพียง 2 รายเท่านั้นที่มีเที่ยวบินมายังจังหวัดน่าน คือ สายการบิน นกแอร์ (Nok Air) และสายการบินโซลาร์แอร์ (Solar Air) เท่านั้น ดังนั้นจึงต้องการให้ช่วยส่งเสริมเรื่องนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดน่านให้กับนักท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “สภาพปัญหาการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน” มีความมุ่งหมายในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการให้บริการและศึกษาความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน เพื่อนำเสนอและสร้างแนวทางการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน โดยแนวทางการให้บริการของโรงแรมที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ความไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการโรงแรม และผู้มาใช้บริการที่เดินทางมาเข้าพักแรมที่โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรม จำนวน 8 ราย และผู้มาใช้บริการ จำนวน 35 ราย

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 1. สรุปผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ประกอบการโรงแรมและผู้มาใช้บริการ

ในการศึกษา ได้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการโรงแรม จำนวน 8 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 87.50 มีสถานะภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 87.50 โดยมีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา-มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ 12.50 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดน่าน คิดเป็นร้อยละ 87.50 ในส่วนของผู้มาใช้บริการ จากจำนวนผู้มาใช้บริการ 35 ราย ในการศึกษานี้พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.43 มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.14 รองลงมา มีอายุเฉลี่ย 35-44 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.29 และ 8.57 ตามลำดับ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.57 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท ขึ้นไป และระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.14 และ 5.72 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รองลงมา เป็นเจ้าของกิจการ และนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.42, 20.00 และ 14.29 ตามลำดับ มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00, 34.29 และ 25.71 ตามลำดับ และส่วนใหญ่ไม่ใช่คนในท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 88.57

## 2. สรุปสภาพปัญหาของการให้บริการและแนวทางดำเนินการของกลุ่มโรงแรมเป้าหมาย

จากการสภาพปัญหาของการให้บริการ สามารถนำมาสรุปผลได้ดังนี้

### ด้านที่ 1 ด้านการฝึกอบรมพนักงาน

ด้านการฝึกอบรมพนักงาน ทั้งโรงแรมเกือบทุกแห่งยังขาดการวางแผนการฝึกอบรมอย่างเป็นมาตรฐาน ไม่มีการกำหนดหัวข้อที่จะฝึกอบรมอย่างชัดเจน และไม่มีการกำหนดระยะเวลาที่จะทำการฝึกอบรมที่แน่นอน โดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการฝึกอบรมก่อนเริ่มทำงานจริง และอบรมตามโอกาสเท่านั้น ด้านวิธีการอบรมจะเป็นไปในลักษณะการพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาตามประสบการณ์ของผู้อบรม และมีบางโรงแรมที่ไม่ได้ทำการอบรมพนักงานเลย ซึ่งทางผู้ประกอบการแสดงเหตุผลถึงสาเหตุที่ไม่ได้อบรมเพราะส่วนใหญ่จะรับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในด้านนี้ และจากการเก็บข้อมูล สรุปได้ว่า มีเพียงโรงแรมเดียวเท่านั้นที่มีการวางแผนด้านการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการให้บริการ

### ด้านที่ 2 ด้านการบริการในโรงแรม

โรงแรมทุกแห่งจะมีรูปแบบการบริการพื้นฐานที่คล้ายกัน คือ มีบริการห้องพัก บริการอาหารเช้า เครื่องดื่ม กาแฟ (Coffee Bar) และบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi) ส่วนบริการส่วนเพิ่มจะแตกต่างกันออกไป ได้แก่ มีบริการจักรยานให้ปั่นชมเมืองน่านฟรี บริการห้องอาหารในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) บริการอุปกรณ์สำนักงาน (บริการรับ-ส่ง โทรสาร ถ่ายเอกสาร) สระว่ายน้ำ ฟิตเนส ร้านขายของที่ระลึกที่ทำจากผลิตภัณฑ์ในชุมชน บริการซักรีด สนามเทนนิส และบริการห้องประชุมขนาดใหญ่ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการพักผ่อนทั้งจากบริการพื้นฐาน และบริการส่วนเพิ่มดังกล่าว

### ด้านที่ 3 ด้านช่วงเวลาในการให้บริการ

ด้านช่วงเวลาในการให้บริการ ทุกโรงแรมจะมีการเตรียมพนักงานไว้คอยให้บริการในจำนวนที่เพียงพอ แต่ถ้าเป็นช่วงเทศกาลหรือช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวจะมีการเพิ่มจำนวนพนักงานไว้คอยให้บริการมากขึ้น โดยใช้วิธีการจ้างพนักงานชั่วคราว (Part Time) เพื่อรองรับจำนวนผู้มา

ใช้บริการที่มีจำนวนมากขึ้น ด้านปัญหาการมีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการในเวลาเดียวกัน จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการนั้น ทางโรงแรมได้หาทางแก้ไข คือ มีการเตรียมข้อมูลของผู้ใช้บริการ เช่น ดูจากข้อมูลการจอง ความต้องการรูปแบบของห้องพัก และทางโรงแรมและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน รวมไปถึงการช่วยหาที่พักในบริเวณใกล้เคียงในกรณีที่ห้องพักของโรงแรมเต็ม รวมทั้งมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จากการให้บริการดังกล่าว ผู้มาใช้บริการส่วนมาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ทางโรงแรมได้จัดเตรียมไว้ให้

#### **ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกโรงแรม มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานไว้คอยให้บริการ ได้แก่ โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ห้องอาหาร มุมเครื่องดื่ม บริการรถรับ-ส่ง บริการจักรยานทั้งฟรีและให้เช่า โรงแรมส่วนใหญ่ได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานไว้ แต่จะมีบางโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างออกไป เช่น ร้านขายของที่ระลึกที่ทำจากผลิตภัณฑ์ในชุมชน สนามเทนนิส สระว่ายน้ำ อุปกรณ์สำนักงาน สปา และบริการห้องประชุมขนาดใหญ่ ขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งและขนาดของโรงแรม รวมถึงระดับราคาห้องพักด้วย

ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้และเครื่องใช้ไฟฟ้า นั้น พบว่าโรงแรมกว่าครึ่งหนึ่งจากที่ทำการเก็บข้อมูล อยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน เช่น ก๊อกน้ำรั่ว ลูกบิดและกลอนประตูไม่แข็งแรง เครื่องปรับอากาศไม่คอยเย็นเท่าที่ควร เครื่องทำน้ำอุ่น/ ร้อน ไม่คอยร้อนเท่าที่ควร สัญญาณโทรทัศน์ไม่ชัด น้ำไหลช้าและไม่แรง รวมถึงห้องพักและบริเวณโดยรอบไม่สะอาดด้วย ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกไม่ประทับใจ

#### **ด้านที่ 5 ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม**

ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมนั้น ในส่วนของพนักงานให้บริการ พนักงานส่วนใหญ่จะมีความรู้ด้านข้อมูลพื้นฐานของโรงแรมรวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามและคลายข้อสงสัยให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีชัดเจน และมีความเต็มใจให้บริการ ในส่วนของด้านบริการ จากการสอบถามผู้มาใช้บริการ สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการของโรงแรม ซึ่งมีความรวดเร็วและถูกต้อง ทำให้ไม่ต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อ ในส่วนของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสถานที่ โดยให้เหตุผลว่า ตกแต่งได้อย่างสวยงามและลงตัว มีบรรยากาศที่น่าเข้าพัก มีทำเลที่ตั้งที่เดินทางได้สะดวก แต่ผู้มาใช้บริการยังคงต้องการให้โรงแรมที่ตนไปพักนั้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม โดยเน้นในเรื่องของห้องอาหารที่ต้องการให้เปิดบริการตลอดทั้งวัน และต้องการให้มีบริการสปา ในด้านของการสร้างความเป็นเอกลักษณ์ในการให้บริการ

ทางโรงแรมทุกแห่งจะมุ่งเน้นไปที่ตัวพนักงาน คือ เน้นให้พนักงานทุกคนและทุกตำแหน่งสามารถให้บริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ โดยเจ้าของและผู้จัดการจะทำการฝึกอบรมพนักงานทุกคนก่อนปฏิบัติงานจริง และอบรมเพิ่มเติมตามแต่ละโอกาสเพื่อเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานให้กับพนักงาน ในด้านของการประยุกต์การบริการให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ทางโรงแรมแต่ละแห่งได้นำเอาวัสดุในท้องถิ่นมาใช้ในการตกแต่งได้อย่างลงตัวและสวยงาม

### **ด้านที่ 6 ด้านความไว้วางใจในบริการ**

ด้านความไว้วางใจในบริการ จากการสอบถามผู้มาใช้บริการ สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจในการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ มีความตรงต่อเวลา เมื่อเข้าพักแล้วรู้สึกปลอดภัย รวมทั้งมีความเป็นส่วนตัวขณะเข้าพัก อย่างไรก็ตาม คุณภาพด้านความสะอาดและด้านความไว้วางใจในบริการยังเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการแก้ไข เห็นได้จากการที่มีผู้ใช้บริการบางคนรู้สึกไม่พอใจที่มีพนักงานเข้ามาทำความสะอาดห้องพักโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต และรู้สึกไม่ไว้วางใจโดยเฉพาะด้านความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าพัก

### **ด้านที่ 7 ด้านการตอบสนองและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ**

ด้านการตอบสนองและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ จากการสอบถามผู้มาใช้บริการ สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่คิดว่าพนักงานที่คอยให้บริการนั้นมีจำนวนที่เพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง มีความเต็มใจที่จะให้บริการ แต่จะมีบางจุดที่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่มั่นใจในการบริการ คือ เรื่องของการแก้ปัญหา ยังทำได้ไม่ดีนักในบางโรงแรม ซึ่งอาจเกิดจากพนักงานยังขาดความเชี่ยวชาญในงาน รวมถึงยังขาดทักษะและประสบการณ์ในการแก้ปัญหา ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกไม่ประทับใจ และขาดความเชื่อมั่นด้านการบริการ

### **ด้านที่ 8 ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ**

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ จากการสอบถามพนักงานที่คอยให้บริการและผู้มาใช้บริการ สามารถสรุปได้ว่า พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ คอยหมั่นสังเกตความต้องการของผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีความสนใจผู้มาใช้บริการที่จองห้องไว้แต่ยังเดินทางมาไม่ถึงโรงแรม รวมไปถึงจะมีผู้รับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้นำความคิดเห็นนั้นไปปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนของการจดจำชื่อผู้มาใช้บริการ โรงแรมแต่ละแห่งจะมีการจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลลูกค้าในรูปแบบต่าง เช่น ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ หรือการจดลงสมุดบันทึก

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อแนะนำที่ได้จากการวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้นำเสนอไปข้างต้น ดังนี้

1. เจ้าของและผู้จัดการโรงแรม จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมากกว่านี้ โดยควรเน้นที่ตัวพนักงานผู้ให้บริการ ให้มีทักษะและความรู้ด้านการบริการที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถเพิ่มทักษะดังกล่าวได้ด้วยการฝึกอบรมที่มีมาตรฐาน คือ ทางโรงแรมจะต้องทำการกำหนดหัวข้อการฝึกอบรมให้ชัดเจนว่า พนักงานแต่ละคน แต่ละตำแหน่ง จะต้องมีความรู้เรื่องใดบ้าง และทำการฝึกอบรมในเรื่องนั้น ๆ และต้องทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เห็นผลที่ชัดเจน หรืออาจทำเป็นแผนการฝึกอบรมประจำเดือน หรือประจำปี

2. เจ้าของและผู้จัดการโรงแรม จะต้องเร่งปรับปรุงคุณภาพการทำงานระบบไฟฟ้าและระบบน้ำให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ โดยควรจะต้องทำการสำรวจกำลังวัตต์ของเครื่องสำรองไฟฟ้าและเครื่องปั้มน้ำเปรียบเทียบกับปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าและน้ำประปาในช่วงที่มีผู้ให้บริการมากและทำการเปลี่ยนอุปกรณ์ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เจ้าของและผู้จัดการโรงแรม จะต้องเร่งปรับปรุงคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องใช้และเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องพักให้มีความสะดวกในการใช้งานมากกว่านี้ โดยควรจะต้องทำการตรวจสอบระบบการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าวให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้อยู่เสมอ และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน

4. เจ้าของและผู้จัดการโรงแรม จะต้องเร่งปรับปรุงคุณภาพในเรื่องของความสะอาดและความไว้วางใจในบริการ ความสะอาดถือเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังสูง ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ต้องรีบปรับปรุงและแก้ไขในทันที โดยผ่านวิธีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน ไม่เฉพาะพนักงานในตำแหน่งแม่บ้านเท่านั้น แต่ควรจะให้ความรู้กับพนักงานในทุกตำแหน่ง เพื่อเป็นการปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีในการรักษาความสะอาด

5. เจ้าของและผู้จัดการโรงแรม อาจมีการส่งเสริมการตลาด โดยทำแพ็คเกจ อาทิ ห้องพักพร้อมอาหารเช้าครบทุกมื้อ บริการมัคคุเทศก์นำเที่ยว บริการรถรับ-ส่งไปยังสถานที่ท่องเที่ยว สนามบิน หรือสถานีขนส่ง เป็นต้น โดยทำการตลาดขายตรงประสานงานกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือมีการออกงานนิทรรศการการท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้มากขึ้น อาทิ งานไทยเที่ยวไทย งานท่องเที่ยวตามภูมิภาคต่าง ๆ หรืองานโอท็อป (OTOP) เป็นต้น

6. สิ่งกับทางภาครัฐและภาคเอกชนรวมทั้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องเร่งให้ความช่วยเหลือ คือ การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดน่านให้เป็นที่รู้จักของคนในประเทศและต่างประเทศให้มากขึ้น โดยผ่านช่องทางการสื่อสารเทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ตให้มากกว่าในปัจจุบัน เช่น เว็บไซต์ หรือสังคมออนไลน์ (Social Network)

7. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในการร่วมกันพัฒนาทักษะการให้บริการ โดยจัดตั้งเป็นคณะกรรมการเพื่อทำงานร่วมกัน ประกอบไปด้วยตัวแทนจากภาครัฐ เอกชน และ



ผู้ประกอบการ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการอย่างมีคุณภาพของ โรงแรมในเขตอำเภอเมืองน่าน รวมถึงมีการตรวจสอบมาตรฐานดังกล่าวเป็นประจำทุกปี เพื่อ เป็นการปรับปรุงและคงไว้ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพ

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรม รวมถึงผู้มาใช้ บริการเพื่อสอบถามถึงสภาพปัญหาของการให้บริการ สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ทางผู้วิจัย เสนอแนะดังนี้

1. ควรสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ นอกจากผู้ประกอบการโรงแรมและผู้มาใช้ บริการ เช่น สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จากทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้าน การพัฒนาคุณภาพบริการและบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้น และควรใช้เวลา ทำการศึกษาในด้านนี้ให้มากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเรื่องสภาพปัญหาของการให้บริการของโรงแรมในพื้นที่อำเภออื่น ๆ ของจังหวัดน่าน และนำแนวทางนั้นมาพัฒนาและกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้ โรงแรมในจังหวัดน่านมีคุณภาพด้านการบริการที่ดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการติดตามผลในด้านที่เป็นข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับโรงแรมต่าง ๆ เพื่อที่จะได้นำแนวทางนั้นมาทำแบบสำรวจในงานวิจัยครั้งต่อไปและเพื่อพัฒนาการให้บริการ ของโรงแรมในจังหวัดน่านให้ดียิ่งขึ้น

4. ควรมีการวิจัยกลุ่มที่มีแนวโน้มเดินทางมายังจังหวัดน่านมากขึ้น เช่น กลุ่ม นักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กลุ่มนักเรียน นิสิต หรือนักศึกษาที่เดินทางมาทำกิจการทางด้าน การอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2553). *ประเภทของสถานพักแรมและโรงแรม*. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2554, จาก <http://www.tat.or.th>.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2553). *สถิติการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน*. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2554, จาก <http://www.tourism.go.th>.
- ข้อมูลท่องเที่ยว จังหวัดน่าน. (2553). *ประเภทของสถานที่ต่าง ๆ ในจังหวัดน่าน*. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2554, จาก <http://www.lannatouring.com>.
- ข้อมูลจังหวัดน่าน. (2554). *ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดน่าน*. สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.nan.go.th>.
- สายการบินนกแอร์. (2554). *ตารางและเส้นทางการบินของสายการบินนกแอร์*. สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.nokair.com>.
- สายการบินโซล่า แอร์. (2554). *ตารางและเส้นทางการบินของสายการบินโซล่า แอร์*. สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.solarair.co.th>.
- สำนักงานกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2552). *การควบคุมการก่อสร้างอาคารหรือประกอบกิจการในเขตผังเมือง*. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2554, จาก [www.law.moi.go.th](http://www.law.moi.go.th).
- สำนักงานจังหวัดน่าน. (2552). *ข้อมูลในจังหวัดน่านและแผนที่*. สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2554, จาก <http://www.nan.go.th>.
- กรองทอง อัมวงษ์. (2550). *พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ภาคนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- ทองสุข ไชยเลิศ. (2551). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในโรงแรมขนาดเล็ก กรณีศึกษาโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย*. ภาคนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- ธัญญารัตน์ บุญต่อ. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงแรม เวสทิน แกรนด์สุขุมวิท*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นงนุช ศรีธนาอนันท์. (2548). *การโรงแรมเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปัทมิกา วานากมล และคณะ. (2545). *คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายพระริษต์ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- รัศมี สุขประเสริฐ. (2551). *ผลกระทบของค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สมเจตน์ วิมลเกษม. (2549). *นครน่าน พัฒนาการแห่งนครรัฐ*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (2541). *ประกันคุณภาพการศึกษา*. *วารสารวิชาการ*, 1(10), 19-28.
- อณูภา สายบัวทอง. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมฮิลตัน หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2541). *ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- Chisnall, P. M. (1995). *Strategic business marketing*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Prentice-Hall.
- Engel, J. F., Kollat, D. T., and Blackwell, R. D. (1968). *Consumer Behavior*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 1-50.