



แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี สำหรับธุรกิจที่พัก และธุรกิจร้านอาหาร

Guidelines for Enhancing Service Quality of Tourism Business in Chanthaburi for Accommodation and Restaurant

ทักษญา สง่าโยธิน¹, อัจจิมา ศุภจริยวัตร^{2*}, ตติยะ ฉิมพาลี³

Taksaya sangayotin, Atchima Supachariyawat, Tatiya Chimpalee

¹วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ²โครงการจัดตั้งคณะพาณิชยศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี 20131

³บริษัท ประชาธิปไตยสามัคคีปัตตานี (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด จังหวัดปัตตานี 94000

¹Graduate School of Commerce, ²Project of Establishing, Faculty of Commerce and Business Administration, Burapha University, Chonburi 20131 Thailand

³Pattani Social Enterprise Company limited, Pattani 94000 Thailand

*Corresponding author E-mail : atchima.buu@gmail.com

(Received: October 19, 2018; Revised : July 24, 2019; Accepted: July 26, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี สำหรับธุรกิจที่พัก และธุรกิจร้านอาหาร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกในด้านคุณภาพการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี สำหรับธุรกิจที่พัก และธุรกิจร้านอาหาร กับนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการที่พัก จำนวน 18 คน และนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจที่พักและธุรกิจร้านอาหาร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม เน้นการบริการที่สะอาดปลอดภัย มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบถ้วน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยการให้บริการจะต้องมีความเป็นมาตรฐานไม่ว่าจะมาใช้บริการในช่วงเวลาใดก็ตาม ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ประกอบการด้านที่พักและร้านอาหารจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการที่รวดเร็ว ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยจะต้องมีความรู้และทักษะในการให้บริการที่สุภาพ นุ่มนวล พนักงานมีกิริยามารยาทที่ดี และมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มเติมภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ ให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น เช่น นำเสนออัตลักษณ์ของจังหวัดจันทบุรี มีบริการที่ตอบสนองกับลูกค้าทุกกลุ่ม

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, จันทบุรี, ธุรกิจที่พัก, ธุรกิจร้านอาหาร



Abstract

The purpose of this research was to study the quality of tourism service in Chanthaburi for business accommodation and restaurant business. Qualitative research an in-depth interview was conducted on the quality of tourism services in Chanthaburi for business accommodation and restaurant business. There are 18 tourists and 20 tourists who used to serve in Chanthaburi. The research found that the guideline to promote the quality of service according to the needs of tourists for business accommodation and restaurant business. The concrete aspect emphasized the cleanliness, safe services and fully equipped facilities. The reliability aspect, the service must be standard, regardless of the service at any time. Customer Response aspect, accommodation operators and restaurants must be ready and willing to provide fast service. Customer's confidence aspect, the entrepreneurs must have an efficiency in foreign languages skills, courteous service, good manners and effective communication by making an impression such as presenting the identity of Chanthaburi and give the guests with the best service mind.

Keywords : Quality of service, Chanthaburi, Accommodations, Restaurant



บทนำ

การขับเคลื่อนในอุตสาหกรรมต่างๆมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยและหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมากใน พ.ศ. 2560 มีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวน 2.76 ล้านล้านบาท (ประชาชาติธุรกิจ, 2561) ซึ่งถือว่าภาพรวมสถานการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศปี พ.ศ. 2560 เติบโตค่อนข้างดี ผนวกกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องในทุกด้านของการบริการจึงเป็นที่มาของการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากขึ้นและคาดการณ์ในปี 2561 เป้าหมายรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นจำนวน 3.1 ล้านล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561)

จังหวัดจันทบุรีเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ชายฝั่งภาคตะวันออกของประเทศไทย ที่ได้รับการสนับสนุนให้เป็น “เมืองต้องห้าม...พลาต และ “เมืองต้องห้าม...พลาต พลัส” จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ติดต่อกันถึง 2 ปีซ้อน ซึ่งจังหวัดจันทบุรีเป็นเมืองที่มีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์มีเนื้อที่ประมาณ 6,338 ตารางกิโลเมตร หรือเป็นพื้นที่ 3,961,250 ไร่ เป็นจังหวัดที่ถือว่ามีความใหญ่เป็นอันดับที่ 34 ของประเทศ สภาพพื้นที่ทางด้านทิศเหนือและทิศตะวันออกโดยทั่วไปเป็นป่าไม้ภูเขา และที่ราบสูง มีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ประมาณ 30-190 เมตร เป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำจันทบุรี แม่น้ำสายสำคัญของจังหวัดที่ไหลลงสู่อ่าวไทยทางทิศใต้ ส่วนทางทิศใต้เป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งทะเล และบริเวณชายฝั่งมีลักษณะเป็นอ่าว แหลม และหาดทราย จันทบุรีมีสภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศเอื้อต่อการทำเพาะปลูก โดยเฉพาะผลไม้ร้อนขึ้นชื่อ ได้แก่ทุเรียน เงาะ มังคุด และพืชผลทางเกษตรชนิดอื่นๆ เช่น พริกไทย ยางพารา เป็นต้น จันทบุรียังเป็นพื้นที่ที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยอาหารทะเล ตามบริเวณชายฝั่งมีการทำประมง นอกจากนี้ยังเป็นเมืองศูนย์กลางธุรกิจอัญมณีที่ขึ้นชื่อว่ามีความสวยงามแพร่หลายไปทั่วโลก รวมทั้งเป็นแหล่งที่รวมช่างฝีมือในการเจียระไนอัญมณีรวมทั้งเครื่องประดับต่างๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561)

จังหวัดจันทบุรีมีการตื่นตัวในการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น จากแผนการพัฒนาจังหวัดจันทบุรี ปี พ.ศ.2560-2561 โดยมีวิสัยทัศน์คือ “ศูนย์กลางการผลิตและการค้าเกษตรคุณภาพ

ศูนย์กลางการค้าอัญมณีและเครื่องประดับชั้นเลิศ เมืองท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวิถีชุมชน ประชูปการค้าชายแดนสู่ประชาคมอาเซียน” (จังหวัดจันทบุรี, 2561) ประกอบกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดจันทบุรี ปี พ.ศ. 2560-2561 ยังได้มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพของการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพในทุกด้าน โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มทางการท่องเที่ยว โดยการปรับปรุงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้เพียงพอและได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ ทั้งนี้การพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์จะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ และพัฒนาธุรกิจด้านการท่องเที่ยวควบคู่กันไปด้วย ได้แก่ ที่พัก ร้านอาหาร และแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ

จากเหตุผลดังกล่าวการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี สำหรับธุรกิจที่พัก และร้านอาหาร เนื่องจากเป็นบริการที่นักท่องเที่ยวต้องใช้บริการเป็นหลักและเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยว การส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวในด้านที่พัก และร้านอาหารจะเป็นการผลักดันให้จังหวัดจันทบุรีเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์ในตัวเอง มีคุณภาพในด้านการบริการโดยเป็นไปตามมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับจากนักท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในจังหวัดจันทบุรีเพิ่มมากขึ้น และส่งผลให้เกิดการขายตัวทางเศรษฐกิจในจังหวัดจันทบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี สำหรับธุรกิจที่พัก และธุรกิจร้านอาหาร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการที่พัก จำนวน 18 คน และนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 20 คน ในเดือนพฤษภาคม 2561 ถึง กรกฎาคม 2561



ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี สำหรับธุรกิจที่พัก แยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	รวม	ลำดับ
ด้านความเป็นรูปธรรม																				
1. ความสะอาดของห้องพัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	18	1
2. ความปลอดภัยของที่พักอาศัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16	2
3. จำนวนห้องพักที่เพียงพอในช่วงเทศกาลหรือฤดูกาลท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11	6
4. การตกแต่งบรรยากาศของสถานที่ให้มีความน่าดึงดูดและเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	14	4
5. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกบรรยากาศสถานที่พักรับประทานความเหมาะสมกับการตั้งราคา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	15	3
6. ผู้ประกอบการต้องมีบริเวณที่จอดรถที่เพียงพอกับจำนวนห้องพักและมีความปลอดภัยในการจอดรถ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13	5

จากตารางที่ 1 ผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 18 คน เรื่องของคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและใส่ใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ การดูแลความสะอาดของห้องพัก ลำดับที่สองเป็นด้านความปลอดภัย ลำดับที่สามด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศสถานที่พักรับประทานที่สะดวกสบาย การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการและการตั้งราคา ลำดับที่สี่ ได้แก่ ด้านการออกแบบตกแต่งสถานที่เพื่อสร้างความน่าดึงดูดและเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยว และลำดับสุดท้าย ได้แก่ การบริการที่จอดรถให้มีเพียงพอกับจำนวนห้องพักและลูกค้าที่เข้าพัก



ตารางที่ 1 ผลการสัมภาษณ์ทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจที่พัก ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

คุณภาพการให้บริการ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	รวม	ลำดับ
ด้านความเชื่อใจไว้ใจ																				
1. ผู้ประกอบการที่พักต้องมีรูปแบบการบริการที่เป็นมาตรฐานไม่ว่าจะมากพักช่วงเวลาใดเทศกาลใดก็ตาม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	18	1
2. ราคาที่พักจะต้องมีมาตรฐานที่ชัดเจน ไม่เปลี่ยนแปลงอย่างไม่สมเหตุสมผล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	2
3. ผู้ประกอบการต้องบริการลูกค้าด้วยมาตรฐานเดียวกันในด้านการบริการ และราคา ไม่จำกัดเชื้อชาติ หรือลักษณะลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13	3
4. ระบบการจองผ่านผู้ให้บริการ Application online ในการจองห้องพัก ต้องมีมาตรฐานถูกต้องและเชื่อถือได้ในการจอง	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9	4

จากตารางที่ 2 ผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 18 คน เรื่องของคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อใจไว้วางใจ โดยด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและใส่ใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ผู้ประกอบการที่พักต้องมีรูปแบบการบริการที่เป็นมาตรฐานไม่ว่าจะในช่วงเวลาหรือเทศกาลใด ลำดับที่สองเป็นด้านราคาที่มีความเหมาะสมเป็นมาตรฐาน ลำดับที่สามด้านการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในด้านการบริการและราคากับลูกค้าทุกกลุ่ม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ลูกค้าที่ผ่านระบบการจองออนไลน์ให้บริการ Application online ต้องการความเป็นมาตรฐานที่เชื่อถือได้ไม่มีการเปลี่ยนแปลงค่า การจอง



ตารางที่ 3 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจที่พัก ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

คุณภาพการให้บริการ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	รวม	ลำดับ
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า																				
1. มีการบริการในการ Check in และ Check out ที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	15	2
2. มีการแก้ไขปัญหาสถานการณ์เฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ เมื่อเกิดการผิดพลาดในการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	1
3. มีระบบการจองที่มีความถูกต้อง รวดเร็วในการจองผ่าน Online	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	14	3
4. มีการบริการจากพนักงานที่มีความรวดเร็ว เต็มใจให้บริการ ไม่หวั่งผลตอบแทนแบบแฝง	✓	✓					✓		✓		✓					✓	✓	✓	8	4

จากตารางที่ 3 ผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 18 คน เรื่องของคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและใส่ใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ผู้ประกอบการที่พักมีการแก้ไขปัญหา สถานการณ์เฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้เมื่อเกิดความผิดพลาด ลำดับที่สอง การบริการด้านแผนกต้อนรับในการ Check in และ Check out ที่รวดเร็วและเป็นมาตรฐาน ลำดับที่สาม มีระบบการจองที่มีความถูกต้องรวดเร็วในการจองผ่าน Online และลำดับสุดท้าย "ได้แก่ การบริการของพนักงานที่รวดเร็ว เต็มใจให้บริการ โดยไม่หวั่งผลตอบแทนแบบแฝง เช่น บริการที่นอกเหนือจากการบริการของที่พัก



ตารางที่ 4 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจที่พัก ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	รวม	ลำดับ
1. พนักงานมีความรู้ ทักษะ และกิริยามารยาทการต้อนรับที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่แบ่งแยกลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	18	1
2. มีระบบการจองที่พักที่มีความเป็นมาตรฐาน ไม่ผิดพลาดในการจอง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	15	2
3. พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			10	3

จากตารางที่ 4 ผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 18 คน เรื่องของคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและใส่ใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ พนักงานต้องมีความรู้ ทักษะ และมีกิริยามารยาทที่เป็นมาตรฐานในการต้อนรับลูกค้า โดยไม่แบ่งแยกประเภทลูกค้า ลำดับที่สองคือ มีระบบการจองที่พักที่มีความเป็นมาตรฐาน ไม่ผิดพลาดในการจองที่พัก เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นคนที่จองที่พัก เมื่อผิดพลาดในการจองทำให้เกิดผลเสียในการให้บริการ ลำดับที่สาม พนักงานควรมีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นๆ เพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ และเป็นการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ



ตารางที่ 5 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจที่พัก ในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

คุณภาพการให้บริการ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	รวม	ลำดับ
1. ผู้ประกอบการที่พึงต้องมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดจันทบุรีให้กับลูกค้าที่ไม่รู้จักที่ท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	14	1
2. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้าน ยานพาหนะสำหรับลูกค้าที่ไม่มียานพาหนะส่วนตัว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11	3
3. มีการตอบคำถามเกี่ยวกับเส้นทางในจังหวัดจันทบุรี และเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวต่างถิ่น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13	2
4. การให้บริการระบบทีวีในที่พักรวมช่องสัญญาณที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายของผู้พัก เช่น ช่องกีฬา ช่องการ์ตูนสำหรับเด็ก เป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	4
5. ผู้ประกอบการควรทำป้ายบอกทางในการเดินทางมาที่พัก หรือมีการปักตำแหน่งที่พักใน Google Map เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงที่พักได้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	4

จากการที่ 5 ผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 18 คน เรื่องของคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยด้านที่พักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและใส่ใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ผู้ประกอบการที่พึงต้องมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีให้กับลูกค้าที่ไม่รู้จักที่ท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี ลำดับที่สองมีการตอบคำถามเกี่ยวกับเส้นทางในจังหวัดจันทบุรี และเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวต่างถิ่น ลำดับที่สาม มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่ไม่มียานพาหนะส่วนตัวและลำดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการระบบทีวีในที่พักรวมช่องสัญญาณที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายของผู้พัก เช่น ช่องกีฬา สำหรับลูกค้าที่ชื่นชอบกีฬา ช่องการ์ตูนสำหรับเด็ก เป็นต้น และผู้ประกอบการควรทำป้ายบอกทางในการเดินทางมาที่พัก หรือมีการปักตำแหน่งที่พักใน Google Map เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงที่พักได้



ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี สำหรับธุรกิจร้านอาหาร แยกเป็นรายด้าน "ได้ดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจร้านอาหาร ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

คุณภาพการให้บริการ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	รวม	ลำดับ
ด้านความเป็นรูปธรรม																						
1. บริการอาหารที่รสชาติอร่อย มีความสด สะอาดน่ารับประทาน และมีความเป็นมาตรฐานในรสชาติ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	20	1
2. มีความสะอาดทั้งสถานที่และ อุปกรณ์ในร้านอาหาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	20	1
3. มีจำนวนโต๊ะและที่นั่งบริการ อย่างเพียงพอ มีความเป็นส่วนตัว ในการรับประทานอาหาร ไม่แออัดเกินไป	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	12	4
4. ร้านอาหารจะต้องจัดโต๊ะจัดบริการอย่างเพียงพอ และปลอดภัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	2
5. มีที่นั่งที่สะอาดในการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	14	3
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ในการรับประทานอาหาร เช่น กระดาษเช็ดปาก แก้วน้ำ หลอดดูดน้ำ ข้อนกลาง เป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8	5

จากตารางที่ 6 ผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 20 คน เรื่องของคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ บริการอาหารที่รสชาติอร่อย มีความสะอาด น่ารับประทาน และมีความเป็นมาตรฐานในรสชาติ และสถานที่และอุปกรณ์ภายในร้านที่ดูสะอาด ลำดับที่สองเป็นด้านสถานที่ในการจอดรถ ต้องมีเพียงพอและปลอดภัย ลำดับที่สาม มีที่นั่งที่สะอาดคอยให้บริการ ลำดับที่สี่ มีจำนวนโต๊ะและที่นั่งบริการอย่างเพียงพอ มีความเป็นส่วนตัวในการรับประทานอาหาร ไม่แออัดเกินไป และลำดับสุดท้าย ได้แก่ การบริการที่จอดรถให้มีเพียงพอกับจำนวนห้องพักและลูกค้าที่เข้าพัก



ตารางที่ 7 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจร้านอาหาร ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	รวม	ลำดับ
1. รสชาติอาหารต้องได้ มาตรฐานคงที่	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	20	1
2. วัตถุดิบและขั้นตอน ในการประกอบอาหารมี ความปลอดภัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	20	1
3. พนักงานมีการบริการที่ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ไม่เลือกปฏิบัติ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	20	1

จากตารางที่ 7 ผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 20 คน เรื่องของคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและใส่ใจใน 3 ประเด็นที่เท่ากัน ได้แก่ รสชาติอาหารที่ได้มาตรฐาน ไม่ว่าจะมารับประทานเมื่อใดก็ตาม วัตถุดิบและขั้นตอนการประกอบอาหารมีความสะอาดปลอดภัย ไม่มีสารปนเปื้อน และ พนักงานมีการบริการที่ดี ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า โดยไม่เลือกปฏิบัติ



ตารางที่ 8 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจร้านอาหาร ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

คุณภาพการให้บริการ		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	รวม	ลำดับ
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า																							
1. การบริการที่รวดเร็วในการสั่งอาหาร และการเสิร์ฟอาหาร มีการจัดลำดับที่เป็นระบบ		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	20
2. ร้านอาหารต้องมีการเตรียมความพร้อมในการบริการทั้งด้านวัตถุดิบ ด้านอุปกรณ์งาน ชาม ช้อน แก้วน้ำ ให้เพียงพอับความต้องการของลูกค้า		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	18
3. มีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ เมื่อตรงกับช่วงเทศกาล หรือวันหยุดในฤดูกาลท่องเที่ยว		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13

จากตารางที่ 8 ผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดจันทบุรีจำนวน 20 คน เรื่องของคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและใส่ใจมากที่สุดเป็นลำดับแรกคือ การบริการที่รวดเร็วในการสั่งอาหาร และการเสิร์ฟอาหาร มีการจัดลำดับที่เป็นระบบไม่แซงคิว และอาหารที่ได้มาถูกต้องตามโต๊ะที่สั่งลำดับที่สอง ร้านอาหารต้องมีความเตรียมความพร้อมในการบริการทั้งด้านวัตถุดิบ ด้านอุปกรณ์งาน ชาม ช้อน แก้วน้ำ ให้เพียงพอับความต้องการของลูกค้า ลำดับที่สาม มีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ เมื่อตรงกับช่วงเทศกาล หรือวันหยุดในฤดูกาลท่องเที่ยว



ตารางที่ 9 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจร้านอาหาร ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

คุณภาพการให้บริการ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	รวม	ลำดับ
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า																						
1. พนักงานต้องใส่ใจในการบริการต่อลูกค้า มีกริยา มารยาทที่ดีในการต้อนรับลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	20	1
2. พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถอธิบายรายการอาหารให้ลูกค้าเข้าใจได้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16	2
3. มีทักษะภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นๆ ให้กับพนักงาน เพื่อสามารถสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติได้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11	3

จากตารางที่ 9 ผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดจันทบุรีจำนวน 20 คน เรื่องของคุณภาพการให้บริการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและใส่ใจมากที่สุดเป็นลำดับแรกคือ พนักงานต้องใส่ใจรักในการบริการต่อลูกค้า มีกริยา มารยาทที่ดีในการต้อนรับลูกค้า ถ้ามีลูกค้ามากๆ ลำดับที่สองพนักงานมีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถอธิบายรายการอาหารให้ลูกค้าเข้าใจได้ เมื่อมีการถามถึงรายละเอียดในเมนูอาหารและ ลำดับสุดท้าย ได้แก่ ฝึกทักษะภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นๆ ให้กับพนักงาน เพื่อสามารถสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติได้



ตารางที่ 10 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจร้านอาหาร ในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

คุณภาพการให้บริการ																						ลำดับ
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า																						
1.	ควรมีเมนูอาหารที่ราคาและขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนลูกค้า ไม่ควรมีราคาเดียวและขนาดเดียว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17	1
2.	มีรายการอาหารท้องถิ่นคอยแนะนำลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงอัตลักษณ์ของวัตถุดิบ และอาหารท้องถิ่นประจำจังหวัดจันทบุรี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	15	2
3.	พนักงานควรมีการอธิบายรสชาติอาหารที่มีรสจัด หรือต้องมีความระวังเป็นพิเศษให้ลูกค้าทราบก่อนการสั่งอาหาร เช่น เผ็ดมาก หรือมีกลิ่นเครื่องเทศ เป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10	3
4.	ร้านอาหารควรทำป้ายบอกทางในการเดินทางมาที่ร้านหรือมีการปักตำแหน่งที่ชัดเจนใน Google Map เพื่อนำทางลูกค้ามาที่ร้าน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8	5
5.	มีการบริการในการสำรวจร้านอาหารในจังหวัดจันทบุรี ร่วมกับ เครือข่ายต่างๆในจังหวัด เช่น Wongnai เป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9	4

จากตารางที่ 10 ผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดจันทบุรีจำนวน 20 คน เรื่องของคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและใส่ใจมากที่สุดเป็นลำดับแรกคือ ควรมีเมนูอาหารที่ราคาและขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนลูกค้า ไม่ควรมีราคาเดียวและขนาดเดียว เช่น มาแค่ 2 คน ควรมีปริมาณและราคาที่เหมาะสมกับอาหารจานเล็ก ลำดับที่สอง มีรายการอาหารท้องถิ่นคอยแนะนำลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงอัตลักษณ์ของวัตถุดิบ และอาหารท้องถิ่นประจำจังหวัดจันทบุรี และถือเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับจังหวัดจันทบุรีได้ ลำดับที่สาม พนักงานควรมีการอธิบายรสชาติอาหารที่มีรสจัด หรือต้องมีความระวังเป็นพิเศษให้ลูกค้าทราบก่อนการสั่งอาหาร เช่น เผ็ดมาก หรือมีกลิ่นเครื่องเทศ เป็นต้น ลำดับที่สี่ มีการบริการในการสำรวจร้านอาหารในจังหวัดจันทบุรี ร่วมกับ เครือข่ายต่างๆ ในจังหวัด เช่น Wongnai เป็นต้น เป็นทางเลือกในการเลือกร้านอาหารให้กับลูกค้า และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ร้านอาหารควรทำป้ายบอกทางในการเดินทางมาที่ร้านหรือมีการปักตำแหน่งที่ชัดเจนใน Google Map เพื่อนำทางลูกค้ามาที่ร้านได้ถูกต้อง



สรุปและอภิปรายผล

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจที่พักและธุรกิจร้านอาหาร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม เน้นการบริการที่สะอาดปลอดภัย มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบถ้วน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยการให้บริการจะต้องมีความเป็นมาตรฐานไม่ว่าจะมาใช้บริการในช่วงเวลาใดก็ตาม ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ประกอบการด้านที่พักและร้านอาหารจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการที่รวดเร็ว ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยจะต้องมีความรู้และทักษะในการให้บริการที่สุภาพ นุ่มนวล พนักงานมีกิริยามารยาทที่ดี และมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มเติมภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ ให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น เช่น นำเสนออัตลักษณ์ของจังหวัดจันทบุรี มีบริการที่ตอบสนองกับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยสอดคล้องกับ ณงอิง หลี (2556) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่าเมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ ผู้บริโภคที่รับรู้ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจได้ (Reliability) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ด้านความรวดเร็ว (Responsiveness) และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ตามลำดับ โดยมีความไว้วางใจบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายองค์ประกอบ พบว่า ผู้บริโภคให้ความไว้วางใจในระดับมาก ในทุกรายองค์ประกอบ ได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านความไว้วางใจด้านการสื่อสารและความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา ตามลำดับ มีความตั้งใจในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนซ้ำในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ส่งผลต่อความตั้งใจเที่ยวซ้ำและความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และสอดคล้องกับ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสนม จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสนม จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อ

ความพึงพอใจและรู้จักผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในอำเภอสนม จังหวัดราชบุรี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ในส่วนของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กันทุกด้านและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ด้านปัจจัยความเป็นรูปธรรม มีผลในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีบุคลิกภาพ การแต่งกายความเป็นระเบียบที่ช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ต้องจ้องรองลงมาคือ สถานที่ท่องเที่ยวมีที่นักพักผ่อนเหมาะสมกับจำนวนนักท่องเที่ยว พนักงานมีการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว สามารถให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองท่านได้เป็นอย่างดี และเมื่อท่านมีปัญหาในระหว่างการท่องเที่ยว พนักงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เสมอ รองลงมาคือ ท่านได้รับการบริการที่น่าประทับใจจากพนักงานเป็นอย่างดี และพนักงานมีการให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของท่าน ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ ท่านได้รับการบริการที่ดี สะดวก ปลอดภัย และรวดเร็วอยู่เสมอ รองลงมาคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการกับท่านตลอดเวลา ท่านได้รับการบริการตรงตามความต้องการอยู่เสมอ พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน และบริการท่านตลอดเวลา ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อท่านได้เสมอ พนักงานมีความสุภาพ และมีกิริยามารยาทที่ดีในการบริการ พนักงานมีทักษะความรู้ และเชี่ยวชาญต่อการให้บริการ ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุดคือ ท่านได้รับการดูแล และเอาใจใส่จากพนักงานเป็นอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอสนมได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของท่าน และพนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้เป็นอย่างดี



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จังหวัดจันทบุรีควรส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจท่องเที่ยวที่พัก และธุรกิจร้านอาหารในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตามผลวิจัยที่ได้ เพื่อการพัฒนาที่เป็นมาตรฐานให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง
2. จังหวัดจันทบุรีควรผลักดันด้านการส่งเสริมให้มีการอำนวยความสะดวกด้านคมนาคม เช่น ป้ายบอกทาง การขนส่งสาธารณะโดยสารเพื่อเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในจังหวัดจันทบุรี
3. จังหวัดจันทบุรี ควรมีการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวให้เป็นปัจจุบันเพื่อการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ทั้งที่พัก ร้านอาหาร ร้านของฝาก รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวจันทบุรีให้ครบในทุกกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวจันทบุรีให้มีศักยภาพมากขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวจันทบุรีเนื่องจากรูปแบบการท่องเที่ยวเปลี่ยนไปตลอดเวลา ควรมีการศึกษาทุก 1-3 ปี เพื่อเป็นการวางแผนการส่งเสริมให้เข้ากับเทรนด์การท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). ข้อมูลจังหวัดจันทบุรี. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://thai.tourismthailand.org/เกี่ยวกับประเทศไทย/ปลายทาง/จันทบุรี>. 2561
- จังหวัดจันทบุรี. (2561). แผนพัฒนาจังหวัดจันทบุรี พ.ศ.2560-2561. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : http://www.chanthaburi.go.th/new/?page_id=4360#&panel1-1. 2561.
- ฉงจิ่ง หลี. (2556). คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย. การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2561). รายได้ท่องเที่ยวปี 2560. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <https://www.prachachat.net/tourism/news-95937>. 2561.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.