

รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก
Customers' Satisfaction towards Services and small Hotels

โดย
วัฒนา ทนงค์แพง
ศิริวุฒิ ยศทนนท์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



088221

8

98ค

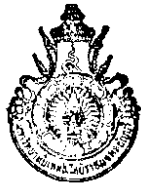
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2550





ก.

คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาโรงแรมที่พักให้มีมาตรฐานการดำเนินงานและให้บริการในระดับสากลเป็นที่
ยอมรับของบุคคลทั่วไปได้นั้น จะต้องทำการพัฒนาในหลาย ๆ ด้านไปพร้อม ๆ กันทั้งทางด้านกำลังคน
สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ ที่สำคัญต้องจัดเตรียมพร้อมเพื่อให้บริการ ดังนั้น โรงแรมที่พักจึงควรต้อง
รู้ถึงความต้องการของลูกค้า ทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งสืบเนื่องมาจากผลกระทบ ทั้งภายในและ
ภายนอกโรงแรม เมื่อทราบปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้นแล้วก็จะสามารถดำเนินการป้องกัน ปรับปรุงแก้ไข
ปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้นได้ งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
ทางกายภาพของสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก มีความพึงพอใจเช่นใดในเรื่องคุณภาพการให้
บริการของพนักงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ ทำเลที่ตั้ง และราคา ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
ผู้ให้บริการยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจหรือยังมีความต้องการเพิ่มเติมในเรื่องใด ข้อมูลเหล่านี้ถ้าหาก
สถานบริการโรงแรมที่พักทราบก็จะสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาโรงแรมของตนได้

ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นสิ่งที่น่าสนใจให้เกิดประโยชน์กับ
โรงแรมที่พักในจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดอื่น ๆ ที่จะนำข้อมูลไปปรับปรุงประยุกต์ใช้ การวิจัยไม่
สามารถดำเนินการสำเร็จได้ถ้าหากขาดความร่วมมือจากสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พักใน
จังหวัดปทุมธานี ผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรห้องสมุดคณะศิลปศาสตรบัณฑิต มทร.ธัญบุรี
ผู้บริหารที่พิจารณาเห็นชอบอนุมัติโครงการ และบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมทำให้งานวิจัย
ประสบความสำเร็จสามารถสรุปผล จัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์นี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณ
ทุกท่านมา ณ ที่นี้

ลงทะเบียนวันที่ 24 เม.ย. 2551
เลขทะเบียน.....088221
เลขที่.....
ชื่อ.....
.....
.....

นายวัฒนา ทนงค์แสง

28 กันยายน 2550

ข.

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก.
สารบัญ	ข.
บทคัดย่อภาษาไทย	ค.
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง.
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
แนวทางดำเนินการวิจัย	3
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	3
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	3
การรวบรวมข้อมูล	4
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	5
คำสำคัญ ความหมายของศัพท์เฉพาะทางการโรงแรม	5
บทที่ 2 ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ	7
ความหมายของโรงแรมและ พ.ร.บ. โรงแรม	8
สรุปพระราชบัญญัติโรงแรมไทยโดยย่อ	14
แนวความคิดทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และความพึงพอใจ	16
ความพึงพอใจในการบริการ	17
ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ	18
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	19
ทฤษฎีความต้องการของผู้บริโภค	20
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค	20
ขั้นตอนการซื้อบริการของลูกค้า	21
แนวคิดในเรื่องอุตสาหกรรมบริการ	22
คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี	23
คุณภาพของการให้บริการ	23
ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์	25
งานวิจัย วรรณกรรม และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทางความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม	25
สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม	29
สารสนเทศที่เกี่ยวข้องด้านความพึงพอใจ	33

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
กรอบแนวคิดของการวิจัย	36
สมมุติฐานการวิจัย	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	38
บทที่ 4 ผลการวิจัย	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	40
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมขนาดเล็ก	42
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามเพศ	43
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามอายุ	45
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามระดับการศึกษา	47
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามอาชีพ	49
วิเคราะห์อัตราค่าบริการมีความสัมพันธ์กับขนาดและมาตรฐานบริการ	50
ข้อเสนอแนะของประชากรกลุ่มตัวอย่าง	50
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	51
ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	55
พ.ร.บ. โรงแรมปี พ.ศ. 2547	ก.1 – ก.24
แผนภูมิแสดงผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นเพศ ชาย – หญิง	ข.1
แผนภูมิแสดงเปอร์เซ็นต์ สรุประดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค.1
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล (แบบสอบถาม)	ง. 1

ก.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางกายภาพของสถานบริการ โรงแรมที่พักขนาดเล็ก มีความพึงพอใจเช่นใดในเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ ทำเลที่ตั้ง และราคาค่าบริการ ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลวิจัยไปเป็นข้อมูลในการป้องกัน พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจสถานบริการ โรงแรมที่พักขนาดเล็ก โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลในเขตอำเภอต่างๆ ในจังหวัดปทุมธานี ได้ผลงานวิจัยดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงแรมขนาดเล็กประมาณร้อยละ 92% อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าบริการ มีความผันแปรในทิศทางเดียวกันกับมาตรฐานการให้บริการ คือ บริการดีราคาสูงบริการไม่ได้มาตรฐานราคาต่ำ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าบริการ มีความผันแปรในทิศทางตรงกันข้ามกับขนาดของโรงแรม คือ โรงแรมขนาดเล็กราคาห้องพักสูงกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ราคาห้องพักต่ำ เนื่องจากโรงแรมมีห้องพักจำนวนมาก ผู้ใช้บริการเป็นรายชั่วโมงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการไม่ดีเท่าโรงแรมขนาดเล็ก เข้าข่ายลักษณะโรงแรมม่านรูด (Motel)

Abstract

The objective of the research is to study factors that impact customer satisfaction towards small hotels in Pathumthani. Those determinants include staff service quality, tools and equipment, product, location, and service rate. Quantitative research is conducted amongst consumer in different districts in Pathumthani. The research result can be used to assist in development of small hotels in both Pathumthani and others areas which are interested. The research can be summarized as follows:

1. Fair satisfactory level amongst 92% of respondents
2. There is a positive relationship between service rates and service standard.
Good service can command higher price.
3. There is a negative relationship between service rates and sizes of the hotel.
Smaller hotels have higher rates than larger hotel. The lower rates of large hotels are attributable to higher number of rooms, having more of hourly stays than overnight, and less quality of services than small hotels. These large hotels are more of Motel type

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการทำวิจัยสืบเนื่องจากความต้องการในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมที่พักขนาดเล็ก และสภาพการแข่งขันของธุรกิจที่พักในสถานะปัจจุบันที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ทำให้ธุรกิจจะต้องปรับ และวางกลยุทธ์เพื่อการดำเนินงานให้สามารถประกอบกิจกรรมทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยข้อมูลทางการวิจัยเป็นเครื่องมือช่วยในการวางแผน และวางกลยุทธ์ดังกล่าว

การประกอบธุรกิจด้านที่พักอาจไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีผลสืบเนื่องมาจาก ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร ปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรง อย่างรุนแรงต่อธุรกิจด้านที่พัก เช่น นโยบายการดำเนินงานทั้งภาครัฐและภาพเอกชน ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การหลั่งไหลของกระแสวัฒนธรรม ความต้องการเดินทางเพื่อพักผ่อนและท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น การย้ายถิ่น คู่แข่งขัน และที่สำคัญคือ ลูกค้านักท่องเที่ยวเป้าหมาย ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบโดยที่ธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้ สำหรับปัจจัยภายในที่จะก่อให้เกิดปัญหากับธุรกิจที่พักมีดังนี้ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ความพร้อมในเรื่องของสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ยังขาดความสมบูรณ์ไม่ได้มาตรฐานหรือตรงความต้องการของลูกค้า นโยบายขององค์กร แต่ปัจจัยเหล่านี้ยังสามารถปรับเปลี่ยน ควบคุม แก้ไขได้

ธุรกิจที่พักจำเป็นต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ทำงานแข่งกับเวลาและเปลี่ยนแปลงให้ทันตามกระแสความต้องการของผู้บริโภค โดยคำนึงถึงผู้บริโภคหรือลูกค้าของกิจการเป็นสิ่งสำคัญ เพราะผู้บริโภคเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจประเภทนี้ ธุรกิจจึงต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวตลอดเวลา การพัฒนากลยุทธ์เพื่อการแข่งขันให้ประสบความสำเร็จ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการ การจัดเตรียมสถานที่ การสร้างความพร้อมในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการลูกค้า โดยต้องพร้อมให้บริการตลอดเวลา ที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

วิจัยนี้พิจารณาศึกษา เฉพาะที่พักในรูปแบบธุรกิจที่เรียกว่าโรงแรม (Hotel) และรีสอร์ท (Resort) เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศูนย์ฝึกงานการโรงแรมราชบงกช คณะศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท ขนาดเล็กในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดใกล้เคียง โดยจัดทำเป็นรายงานผลการวิจัย ส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ร้องขอ

โรงแรมราชบงกชคณะศิลปศาสตรบัณฑิต เป็นหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นองค์กรหนึ่งที่เปิดให้บริการด้านที่พักและอาหาร เช่นเดียวกับธุรกิจโรงแรมทั่วไป โดยมีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำทำหน้าที่ปฏิบัติงานต่างๆ ภายในโรงแรมและมีนักศึกษาทั้งในสาขาวิชาการโรงแรม การท่องเที่ยว และนักศึกษาสาขาอื่นๆ ในมหาวิทยาลัย ที่สนใจจะปฏิบัติงานพิเศษเพื่อหารายได้ในระหว่างศึกษาเข้าไปปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรทั้งหลายเหล่านี้จะต้องได้รับการฝึกอบรมพัฒนาฝึกฝนตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก ฉะนั้น เป้าหมายในการพัฒนาองค์กร สถานบริการด้านที่พักให้มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และสร้าง

ความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ให้บริการได้นั้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนา
ศักยภาพงานด้านการให้บริการของ โรงแรมที่พักขนาดเล็กโดยมุ่งประเด็นศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการในส่วนต่างๆ ของโรงแรมสถานบริการที่พักขนาดเล็ก
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ที่ให้บริการ
3. ความพอใจในเรื่องราคาของผู้ใช้บริการ
4. ความต้องการทั่วไปที่ผู้บริการร้องขอ

การพัฒนาองค์กร ที่ดำเนินกิจกรรมประเภทการให้บริการที่มีระบบมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน
ตลอดจนสามารถควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรตาม ที่วางไว้องค์กร
จะประสบความสำเร็จได้ มิใช่ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและความชำนาญ ของบุคลากรเพียงอย่างเดียว
สถานบริการด้านที่พักจะต้องมีองค์ประกอบในหลายๆ ปัจจัยดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงจะทำให้ประสบ
ความสำเร็จในการดำเนินงานนั้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาหาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่และการให้บริการ
ของบุคลากร ต่อผู้บริการด้านโรงแรมที่พักขนาดเล็ก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานบริการของผู้มาใช้บริการต่อระดับราคาที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็น
ข้อมูลพื้นฐานในการนำเสนอเพื่อกำหนดราคาของสถานบริการด้านที่พัก
3. เพื่อศึกษาความต้องการทั่วไปที่ผู้บริการร้องขอ ซึ่งจะนำมาพิจารณาจัดหาให้บริการตามที่
สถานบริการสามารถจัดหาให้ได้
4. เพื่อการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้าน โรงแรมที่พักขนาดเล็กในจังหวัด
ปทุมธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความต้องการของผู้บริการที่มาใช้สถานบริการ โรงแรมที่พักขนาดเล็กว่าต้องการสิ่งใด
เพื่อสถานบริการจะได้นำมาพัฒนาปรับปรุงและจัดเตรียมพร้อมให้บริการ
2. ทราบปัญหาของผู้บริการและนำปัญหานั้นไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขป้องกันพร้อม
กับพัฒนาสถานบริการโรงแรมที่พัก ให้มีศักยภาพในการสร้างความพอใจให้กับผู้บริการ
3. เอกสารรายงานผลการวิจัยที่ได้จัดทำขึ้น และจัดส่งไปยังหน่วยงานองค์กร ที่เกี่ยวข้องหรือ
ผู้สนใจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาหน่วยงานนั้นๆ

แนวทางดำเนินการวิจัย

ศึกษาเอกสารและงานวิจัยรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้องของโรงแรมราชบงกช คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แล้วทำการวิจัยในเชิงสำรวจมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการและผู้ที่พักว่าจะมาเป็นผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมที่พักขนาดเล็ก ในจังหวัดปทุมธานี โดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ 70% และผู้ที่คาดว่าจะมาเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตอีก 30% จำนวน 300 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบเป็นลักษณะของแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ Check List

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อการใช้บริการของสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็กลักษณะของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามวิธีการลิเคิร์ท (Likert) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นการสำรวจความพึงพอใจโดยการแสดงความคิดเห็น

ก่อนการนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้ทำการทดสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งในด้านเนื้อหาที่ต้องการทราบ ความสมบูรณ์ที่สัมพันธ์กับขอบข่ายที่ต้องการวัดและความสมบูรณ์ในแนวความคิดที่ได้สร้างเป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น นำไปทดสอบกับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ชั้นปีที่ 4 จำนวน 10 ชุด ผลที่ได้จากการทดสอบทำให้ต้องปรับแก้แบบสอบถามในส่วนที่สอง โดยการเพิ่มสิ่งที่ต้องการทราบในเรื่องของอาคารสถานที่สิ่งปลูกสร้างและการจัดตกแต่งบริเวณโดยรอบ จึงทำให้ได้แบบสอบถามชุดที่นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลดังกล่าว

การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บจากประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มที่เป็นผู้ใช้บริการ 70% และประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านไประยะเวลา 3 เดือน ไปมาบริเวณโรงแรมที่พักที่คาดว่าจะมาเป็นผู้ใช้บริการอีก 30% โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 300 ชุด ไปยังพื้นที่เป้าหมายในเขตจังหวัดปทุมธานี รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดประมาณ 2 เดือนดังรายละเอียดต่อไปนี้

วัน เดือน ปี	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบเดินทาง
10 มีนาคม 2550	เก็บข้อมูลอำเภอเมือง	อ.วัฒนา + ผู้ช่วยนักวิจัย
17 มีนาคม 2550	เก็บข้อมูลอำเภอเมือง	อ.วัฒนา + ผู้ช่วยนักวิจัย
18 มีนาคม 2550	เก็บข้อมูลอำเภอเมืองและอำเภอสามโคก	อ.วัฒนา
2 เมษายน 2550	เก็บข้อมูลอำเภอสามโคก	อ.วัฒนา
3 เมษายน 2550	เก็บข้อมูลอำเภอลำลูกกา	อ.วัฒนา + ผู้ช่วยนักวิจัย
4 เมษายน 2550	เก็บข้อมูลอำเภอธัญบุรี	อ.วัฒนา
28 เมษายน 2550	เก็บข้อมูลอำเภอคลองหลวง	อ.วัฒนา + ผู้ช่วยนักวิจัย
29 เมษายน 2550	เก็บข้อมูลอำเภอลำลูกกา	อ.วัฒนา

โรงแรมอำเภอเมือง 1. คาร์ลิ่ง อินน์ 2. ไนซ์ อินน์ 3. ปทุมธานีเพลส	โรงแรมอำเภอลำลูกกา 1. ผกาอินน์ 2. คอน อินน์ 3. ปร๊าด อินน์
โรงแรมอำเภอสามโคก 1. ลองสเคย์ รีสอร์ท 2. ลิตเติ้ลคิก อินน์	โรงแรมอำเภอคลองหลวง 1. แมนฮัตตัน 2. รอยัล อินน์-
โรงแรมอำเภอธัญบุรี 1. คาวเรอ รีสอร์ท 2. ศูนย์ฝึกงานการโรงแรมราชบงกช 3. รังสิตพาเลซ	

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การทำวิจัยได้ใช้สถิติทดสอบค่าโดยวิเคราะห์แบ่งเป็นส่วน ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพอใจของผู้ใช้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบค่า ที (T-Test) เอฟ (f-Test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพอใจของผู้ใช้บริการ โดยทดสอบสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05
4. วิเคราะห์อัตราค่าบริการมีความผันแปรตามขนาดของสถานบริการและผันแปรตามมาตรฐานการให้บริการหรือไม่

คำสำคัญ Keywords ความหมาย ของศัพท์เฉพาะทางการโรงแรม

1. **องค์การ (Organization)** คือ การรวมตัวของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้นออกเป็นประเภทต่างๆ เพื่อแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์การดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

2. **ธุรกิจ (Business)** หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นในสังคม เพื่อที่จะบำบัดความต้องการเบื้องต้นของบุคคลในสังคม ธุรกิจดำเนินกิจกรรมที่สำคัญ คือ ทำหน้าที่ในการผลิต และกระจายผลผลิตไปยังผู้บริโภค นอกจากนั้นยังมีกิจกรรมทางด้านบริการต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย โดยมีจุดประสงค์เพื่อมุ่งแสวงหาผลกำไร

3. **ธุรกิจ ด้านที่พัก (Hotel Business)** กิจกรรมทางสังคมที่ให้บริการเกี่ยวกับที่พักอาศัยชั่วคราว ซึ่งปัจจุบันนอกเหนือการให้บริการที่พักแล้วยังให้บริการในเรื่องอื่นๆ อีกเช่น บริการอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการงานจัดเลี้ยง จัดประชุมสัมมนา เป็นต้น

4. **ความพอใจ Satisfaction** หมายถึง ความชอบสมใจที่เกิดจากความประทับใจในการให้บริการ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการของโรงแรม

5. **ความต้องการ Needs** หมายถึง ความอยากได้มีความประสงค์ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายๆ อย่าง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งผู้มาใช้บริการในโรงแรมก็มีความต้องการความสะดวกสบายความประทับใจจากการใช้บริการในส่วนต่างๆ

6. **โรงแรม, ที่พัก Kate** หมายถึง ที่พักคนเดินทางซึ่งต้องเสียค่าพักแรมสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว การศึกษาโรงแรมที่พักในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่มีลักษณะเป็นที่พักในรูปแบบรีสอร์ต โมเดิร์นโดยมีส่วนที่เป็นม่านรูดเชื่อมต่อด้านหลังของโรงแรม

7. **ลูกค้า/ผู้ให้บริการ Customer** หมายถึง ผู้ซื้อเป็นผู้อุดหนุนในเชิงธุรกิจและรวมถึงผู้มาติดต่อเรื่องต่างๆ กับพนักงานที่คอยให้บริการผู้มาใช้บริการนั้น ผู้ให้บริการหรือลูกค้าที่มาใช้บริการจะมีความต้องการที่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

8. บริการ Service หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกสบายกับผู้มาใช้บริการบริการคือสิ่งที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้ แต่รับรู้ได้ด้วยความรู้สึกสัมผัสได้ด้วยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการนั้น (พนักงาน)

9. พนักงานต้อนรับ Reception หมายถึง ตำแหน่งงานส่วนหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในการต้อนรับ จัดเตรียมเอกสารต่างๆ ที่เกิดจากการมาใช้บริการของลูกค้า โดยหน้าที่ที่บ่งบอกนอกเหนือจากการต้อนรับ พนักงานยังต้องจัดเตรียม

10. พนักงานรับชำระค่าบริการ Front Cashier หมายถึง พนักงานปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบในการคิดค่าบริการจากผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในโรงแรมโดยตรวจสอบเช็คการให้บริการของลูกค้าจากใบเสร็จที่นำส่ง

11. พนักงานทำความสะอาดห้องพัก Room Maid or Room Boy หมายถึง ผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ทำความสะอาดภายในห้องพักของลูกค้าผู้มาใช้บริการห้องพักโดยพนักงาน 1 คน จะรับผิดชอบทำความสะอาดห้องพักมาตรฐาน จำนวน 13 - 14 ห้อง ต่อคนต่อวัน Room Maid เป็นพนักงานทำความสะอาดหญิง Room Boy คือพนักงานทำความสะอาดชาย ซึ่งจะรับผิดชอบในการทำความสะอาดเฉพาะห้องพักของลูกค้าที่มาใช้บริการเท่านั้น ส่วนบริเวณอื่นๆ จะเป็นหน้าที่ของพนักงานทำความสะอาดทั่วไปที่เรารู้จักว่า คลีนเนอร์ Cleaner เป็นผู้รับผิดชอบ

12. แม่บ้าน Housekeeping หมายถึง ส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานบ้านทั้งหมดภายในโรงแรม โดยแบ่งสายงานในส่วนงานแม่บ้านออกเป็น งานดูแลเรื่องความสะดวกภายในโรงแรม งานซักอบรีด งานจัดดอกไม้ กล่าวคือ ในโรงแรมหนึ่งแห่งแม่บ้านจะต้องจัดเตรียม สิ่งใดบ้างเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบายเปรียบเหมือนบ้านหลังที่สองของผู้ใช้บริการ แม่บ้านมีหน้าที่ต้องจัดเตรียมสิ่งต่างๆ นั้นไว้ให้พร้อมเพื่อคอยให้บริการ ซึ่งต้องวางแผนและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละรายอยู่ตลอดเวลา

13. พนักงานให้บริการอาหาร - เครื่องดื่ม Waiters or Waitress หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเตรียมอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร รับคำสั่งอาหารจากผู้ใช้บริการ เสิร์ฟอาหารให้กับผู้บริการ เก็บอุปกรณ์รับประทานอาหารที่ใช้แล้ว และหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย เรามักเรียกพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ลักษณะนี้ว่า พนักงานเสิร์ฟหรือเด็กเสิร์ฟ Waiters คือ พนักงานเสิร์ฟชายและ Waitress คือพนักงานเสิร์ฟหญิงทั้งสองตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่เหมือนกัน

14. ห้องอาหาร Restaurant หมายถึง สถานที่ที่เปิดให้บริการอาหาร จัดเลี้ยงให้กับผู้มาใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่โรงแรมทั่วไปมักจะจัดห้องอาหารไว้หลายห้องโดยแบ่งแยกห้องอาหารเป็นห้องๆ ตามชนิดของการให้บริการ บางแห่งอาจแบ่งแยกห้องอาหารตามชาติจัดเป็นอาหารชาติต่างๆ เพื่อเปิดบริการกับลูกค้าหรือผู้สนใจเข้าไปใช้บริการด้านอาหาร

15. ขนาดของโรงแรม Size of Hotel หมายถึง สิ่งที่กำหนดเพื่อชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของโรงแรมว่ามีขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ โดยใช้จำนวนห้องพักของโรงแรมเป็นเกณฑ์ ในการกำหนดขนาด ซึ่งหากเป็นโรงแรมขนาดเล็กก็จะมีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง

บทที่ 2

ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ

อุตสาหกรรมบริการเป็นกิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะซึ่งแตกต่างจากอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้า คือ

1. จับต้องไม่ได้ **Intangibility or Untouchable** คือ ไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้ ไม่สามารถรับรู้ได้ ด้วยการชิม การดม หรือการมองเห็น แต่อาจจะรับรู้ได้ด้วยความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจ

2. แยกออกจากกันไม่ได้ **Inseparability** การให้บริการขณะที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการกับผู้ให้บริการหรือลูกค้า ผู้ทำหน้าที่ให้บริการจะแบ่งแยกการให้บริการไปให้บริการกับลูกค้าหรือผู้ให้บริการรายอื่นในเวลาเดียวกันไม่ได้

3. ขาดเกณฑ์กำหนดมาตรฐาน **Non Specifically Standard** มาตรฐานการให้บริการจะไม่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานให้วัดได้ เช่น เกี่ยวกับการผลิตสินค้า เพราะการให้บริการขึ้นอยู่กับปัจจัยและปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดมาตรฐานโดยตรง เช่น ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ เวลา สถานที่ อารมณ์ ความรู้สึก และประสบการณ์ จะเป็นตัวแปรที่ทำให้ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้ชัดเจน ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการเมื่องานบริการได้เป็นอย่างดี ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการราบรื่น แต่วันนี้อาจให้บริการดุดี๋ไม่ราบรื่น ถูกลูกค้าติ ทำให้ขาดสมาธิในการให้บริการ งานบริการที่เกิดขึ้นก็จะไม่มีคุณภาพไม่สร้างความพึงพอใจประทับใจกับลูกค้าใช้บริการ ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวมานี้จะเกี่ยวข้องกับเวลา สถานที่ อารมณ์และความรู้สึกดังที่กล่าวมา

สำหรับประสบการณ์ ในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการอาจมีประสบการณ์ ที่ผ่านมาในการให้บริการหลายที่จึงอาจเห็นความแตกต่างของการให้บริการ ดังนั้น หากพนักงานผู้ให้บริการพยายามให้บริการเป็นอย่างดีเยี่ยมสำหรับสถานบริการแห่งนั้นแล้ว แต่ยังถูกลูกค้าหรือผู้ให้บริการติว่าบริการแย่ พนักงานจึงต้องฟังคำยอมรับในคำติชมครั้งนั้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ฉะนั้น หากจะกำหนดมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ค่อนข้างยากเนื่องจากเหตุผลดังปัจจัยที่กล่าวมา

4. ไม่สามารถกักเก็บไว้ได้ (**Perish ability**) ลักษณะเฉพาะอีกประการหนึ่งของการบริการ คือ เก็บกักคนไว้ไม่ได้ เพราะงานบริการเกิดจากผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างขึ้น ตอบสนองให้กับผู้มาขอใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง เมื่อผู้ใช้ได้รับบริการจนเพียงพอ ผู้ให้บริการก็จะสิ้นสุดการให้บริการในช่วงเวลา สถานที่กับผู้ให้บริการรายนั้น จนกว่าจะมีลูกค้าใหม่ หรือลูกค้ารายเดิมมีความต้องการให้บริการ และมาขอรับบริการอีกครั้ง ผู้ให้บริการก็จะปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของตน

5. ไม่ต้องการที่อยู่หรือห้องจัดแสดง (**Non Display Room**) ตามที่กล่าวมาแล้วว่าการบริการ ไม่มีตัวคนจับต้องไม่ได้ และกักเก็บไม่ได้ ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีห้องจัดแสดงหรือสถานที่ที่ใช้ในการเก็บรักษาสถานที่ที่ใช้ในการแสดงผลหรือบริการ

ปัจจุบันเราพยายามสร้างบริการออกมาให้สามารถรับรู้ได้ง่ายหรือมองเห็นได้ชัดเจนมากขึ้น โดยนำเสนอผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น วิดีทัศน์ รูปภาพ แผ่นพับ ที่มีรูปของการให้บริการทั้งภาพนิ่ง และเคลื่อนไหวพร้อมคำบรรยายในการนำเสนอ

จากลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมบริการที่กล่าวมา ธุรกิจ โรงแรมก็ถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการ ที่ทำหน้าที่ในการผลิตบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการถึงมูลเหตุที่ทำให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ ถึงขั้นพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจกับการให้บริการของ โรงแรมในแต่ละแห่ง โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งที่คาดว่าจะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคต ผู้ให้บริการโรงแรมขณะที่ทำการเก็บข้อมูล และผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ หรือเคยใช้บริการในระดับและรูปแบบต่างๆ มาแล้ว ผู้วิจัย ได้รวบรวมทฤษฎี แนวความคิด เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวคิดและเนื้อหาตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นข้อมูลแนวทางรวมถึงการพิจารณาแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ โรงแรม เราจึงต้องเริ่มศึกษาลักษณะทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ โรงแรม ซึ่งมีความหมายโดยบัญญัติไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความหมายของโรงแรมและ พ.ร.บ. โรงแรม ปี 2578 ณ.1

โรงแรม (Hotel) เป็นธุรกิจที่เน้นในเรื่องของการขายบริการ โดยมีพนักงานเป็นผู้ให้บริการ และลูกค้าเป็นผู้ใช้บริการโดยมุ่งที่ห้อง และเมื่อมีผู้มาใช้บริการห้องพักบริการในเรื่องอื่นๆ ก็ตามมา เช่น อาหารและเครื่องดื่ม ประชุมสัมมนา ชักริคฯ หรือจะมีลูกค้ามาใช้บริการเพียงส่วนหนึ่งส่วนใด บางส่วน เช่น ให้บริการเพียงอาหารและเครื่องดื่ม ห้องประชุมสัมมนา เป็นต้น เราสามารถศึกษาความหมาย ลักษณะสำคัญของธุรกิจ โรงแรมได้จากพระราชบัญญัติโรงแรมปี 2478 ฉบับที่ 1 ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

พ.ร.บ. โรงแรม 2478

มาตรา 1. พ.ร.บ. นี้เรียกว่า พ.ร.บ. โรงแรม พ.ศ. 2478

มาตรา 2. ให้ใช้ พ.ร.บ. นี้เมื่อพ้นกำหนด 3 เดือนนับตั้งแต่วันประกาศในพระราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา 3. ใน พ.ร.บ. นี้

“โรงแรม” หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่พักที่อยู่ชั่วคราว

“นายทะเบียน” หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งรัฐมนตรีได้แต่งตั้งขึ้นให้มีหน้าที่รับจดทะเบียนและควบคุมโรงแรม

“ที่พัก” หมายถึง คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดซึ่งเจ้าสำนักให้พักอาศัยในโรงแรมเพื่ออยู่หรือพักชั่วคราวโดยเสียสินจ้างหรือไม่ก็ตาม

“เจ้าสำนัก” หมายถึง บุคคล ผู้ควบคุมและจัดการโรงแรม

มาตรา 4. โรงแรมจะเปิดกิจการได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตและจดทะเบียน โดยถูกต้อง โรงแรมที่เปิดกิจการอยู่ก่อนวันใช้ พ.ร.บ. นี้ให้ยื่นคำขออนุญาตจดทะเบียนภายในกำหนด 2 เดือน นับตั้งแต่วันใช้ พ.ร.บ. นี้เป็นต้นไป

มาตรา 5. คำอนุญาตเปิดโรงแรมนั้นจะต้องระบุข้อความตามที่กำหนด ไว้ในกฎกระทรวงและกรณีจะเป็นอย่างไรก็ตาม จะต้องมี

1. ชื่อหรือยี่ห้อโรงแรม
2. ประเภทโรงแรม
3. ชื่อสำนักและอาชีพของเจ้าของ และเจ้าสำนัก
4. จำนวนห้องให้พักอาศัย
5. ดาบลิที่ตั้ง โรงแรม

ใบอนุญาตจะต้องมีรายการดังกล่าวข้างบนนี้ด้วย ถ้าโรงแรมยังไม่ได้จัดสร้างให้ผู้ขออนุญาตยื่นแผนผังและรายการของโรงแรมที่ประสงค์จะสร้างค่อนายทะเบียน เมื่อนายทะเบียนเห็นเป็นที่พอใจว่าไม่มีสิ่งใดขัดต่อความประสงค์แห่งมาตรา 6 ก็ให้นายทะเบียนอนุมัติให้จัดสร้างขึ้นได้

มาตรา 6. ให้นายทะเบียนอนุญาตให้เปิดดำเนินกิจการโรงแรม ต่อเมื่อเป็นที่พอใจตามความแนะนำของเจ้าพนักงานสาธารณสุขว่า ความมั่นคง ความสะอาด ช่องอากาศ และสถานที่ ไม่ขัดกับอนามัย

ใบอนุญาตฉบับหนึ่งให้ใช้ได้เฉพาะ โรงแรมเดียว และสิ้นอายุในวันที่ 31 ธ.ค. ของทุกปี

คำว่า “วันที่ 31 มิ.ค.” ในวรรค 2 ถูกแก้เป็น “วันที่ 31 ธ.ค.” ในมาตรา 3 แห่ง พ.ร.บ. โรงแรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2484

มาตรา 7. ในการออกใบอนุญาตให้เรียกค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงแต่มิให้เกินห้องละ 1 บาท

ความในมาตรา 7. นี้ถูกยกเลิกและบัญญัติใหม่แทนโดยมาตรา 3 แห่ง พ.ร.บ. โรงแรม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2495 และใช้ข้อความใหม่แทนอีกครั้งหนึ่งโดยมาตรา 3 แห่ง พ.ร.บ. โรงแรม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2503 ดังต่อไปนี้

มาตรา 7. ในการออกใบอนุญาตเปิดโรงแรม ให้เก็บค่าธรรมเนียมตามประเภทของโรงแรมหรือตามลักษณะของห้องพัก ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงแต่ไม่เกินห้องละ 100 บาท

มาตรา 8. การเปลี่ยนชื่อหรือยี่ห้อ การย้ายสถานที่ การเพิ่มหรือลดจำนวนห้องสำหรับที่พักแห่งโรงแรมขณะทำได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียนซึ่งได้บันทึกการอนุญาตไว้ โดยถูกต้องแล้ว

การเปลี่ยนตัวเจ้าสำนักจะยกขึ้นมายืนยันแก่เจ้าพนักงานปกครองท้องที่ หรือยกขึ้นแก้ตัวสำหรับความผิดของเจ้าสำนักในอันจะถูกลงโทษไม่ได้ เว้นแต่เจ้าสำนักทั้งเก่าและใหม่จะได้แจ้งการเปลี่ยนตัวเจ้าสำนักเป็นหนังสือพร้อมด้วยชื่อสำนักและอาชีพของเจ้าสำนักคนใหม่แม้จะเป็นการเปลี่ยนแปลงชั่วคราวก็ตาม

มาตรา 9. การเปลี่ยนตัวเจ้าของทั้งเจ้าของคนเก่าและคนใหม่จะต้องแจ้งเป็นหนังสือแก่นายทะเบียนภายใน 5 วันนับแต่วันเปลี่ยน พร้อมด้วยชื่อสำนักและอาชีพของเจ้าของคนใหม่

เมื่อเจ้าของต้องการยกเลิกดำเนินกิจการโรงแรมให้แจ้งแก่นายทะเบียนทราบล่วงหน้าก่อน 5 วัน

เจ้าของคนใดไม่ปฏิบัติตามความใน 2 บรรคก่อนมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 20 บาท

มาตรา 10. ในกรณีที่นายทะเบียนปฏิเสธ ไม่ยอมออกใบอนุญาตหรือไม่อนุญาตตามที่กำหนดไว้ในมาตราก่อนๆ ให้อุทธรณ์ไปยังรัฐมนตรี ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันทราบคำสั่ง คำวินิจฉัยของรัฐมนตรีเป็นที่สิ้นสุด

มาตรา 11. โรงแรมจะต้องมี

1. ป้ายบอกชื่อหรือยี่ห้อเป็นภาษาไทยให้เด่นชัดติดไว้หน้าโรงแรม
2. ใบอนุญาตติดไว้ ณ ที่เปิดเผยภายในโรงแรมและให้ใกล้ทางเข้าออกข้างหน้าให้มากที่สุด
3. เลขที่ประจำห้องพักติดไว้ที่หน้าห้อง

มาตรา 12. โรงแรมจะต้องมีสมุดซึ่งมีเลขเรียงหน้าต่อกันตามลำดับสำหรับจดนามผู้พัก สมุดจดนามผู้พักนี้ ก่อนที่จะให้จดนามผู้พักเป็นครั้งแรก เจ้าสำนักจะต้องยื่นต่อนายทะเบียนเพื่อประทับตราและลงลายมือชื่อและนายทะเบียนต้องเซ็นชื่อย่อกำกับไว้ทุกแผ่น

ให้เรียกค่าธรรมเนียมสำหรับการนี้ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงแต่มิให้เกิน 3 บาท

เจ้าสำนักใดไม่ปฏิบัติตามให้เป็นไปตามความในมาตรานี้มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 50 บาท

มาตรา 13. การที่สมุดจดนามผู้พักสูญหาย หรือถูกลักนั้น มิให้ถือเป็นข้อแก้ตัวเว้นแต่จะได้แจ้งแก่นายทะเบียนโดยไม่ชักช้า

มาตรา 14. เจ้าสำนักมีหน้าที่จะต้องจัดให้จดข้อความลงไว้ในสมุดจดนามผู้พักตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงโดยไม่มีรอยลบเป็นอันขาดและมิให้ปล่อยช่องว่างไว้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

1. ชื่อและรายการของผู้พักซึ่งพักอยู่ตลอดคืนหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของวัน ซึ่งสิ้นสุดลงภายหลัง 1.00 นาฬิกา ของวันรุ่งขึ้น
2. เลขที่ห้องพัก
3. วันที่ผู้พักนั้นมาพักและออกจากโรงแรมไป

ความในมาตรา 14 นี้ถูกยกเลิกและใช้ความใหม่แทนแล้วโดยมาตรา 4 แห่ง พ.ร.บ. โรงแรม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2503 ดังต่อไปนี้

“มาตรา 14 เจ้าสำนักมีหน้าที่จะต้องจัดให้จดข้อความลงในสมุดจดนามผู้พักในโอกาสแรกที่จะทำได้ และให้ผู้พักซึ่งมีอายุเกิน 18 ปี ลงลายมือชื่อไว้ในสมุดจดนามผู้พัก หรือในบัตรจดนามผู้พักด้วย ถ้าผู้พักลงลายมือชื่อไม่ได้ก็ให้ลงลายพิมพ์นิ้วมือ หากผู้พักคนใดไม่ยอมลงลายมือชื่อหรือลายพิมพ์นิ้วมือห้ามมิให้ผู้นั้นพักในโรงแรม”

สมุดจดนามผู้พักและบัตรจดนามผู้พักให้เป็นไปตามแบบที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงและให้ถือว่า บัตรจดนามผู้พักเป็นส่วนหนึ่งของสมุดจดนามผู้พัก

การจดข้อความลงในสมุดจดนามผู้พักหรือในบัตรจดนามผู้พักต้องจดทุกรายการห้ามมิให้ปล่อย ช่องว่างโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ถ้ารายการใดเขียนผิด ห้ามมิให้ลบแต่ให้ขีดฆ่าแก่หรือคกเดิมแล้วให้ผู้จด ลงลายมือชื่อกำกับไว้

มาตรา 15. ผู้พักคนใดจงหรือแจ้งให้เจ้าสำนักจดลงในสมุดจดนามผู้พักซึ่งข้อความอย่างใดๆ ที่รู้ว่าเป็นความเท็จและอาจทำให้ผู้อื่นหรือสาธารณะชนเสียหายมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 50 บาท

ความในมาตรา 15 นี้ถูกยกเลิกและใช้ข้อความใหม่แทนโดยมาตรา 4 แห่ง พ.ร.บ. โรงแรม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2495 ดังนี้

“มาตรา 15. ผู้พักคนใดจงหรือแจ้งให้เจ้าสำนักจดลงในสมุดจดนามผู้พัก ซึ่งข้อความอย่างใดๆ ที่รู้ว่าเป็นความเท็จก็ดี หรือข้อความที่จงหรือแจ้งนั้นอาจทำให้ผู้อื่นหรือสาธารณะชนเสียหายก็ดีมีความผิด ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 200 บาท”

มาตรา 16. เจ้าสำนักคนใดโดยรู้อยู่แล้วและในลักษณะอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่สาธารณะชน หรือ ผู้พักจดลงในสมุดจดนามผู้พักซึ่งรายการใดๆ อันไม่ถูกต้องตรงกับข้อความซึ่งผู้พักได้ให้ถ้อยคำหรือ แจ้งไว้จริงมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 50 บาท

ความในมาตรา 16. นี้ถูกยกเลิก และใช้ความใหม่แทนแล้วในมาตรา 5 แห่ง พ.ร.บ. โรงแรม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2495

“มาตรา 16 เจ้าสำนักคนใด โดยรู้อยู่แล้ว และในลักษณะอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ สาธารณะชนหรือผู้พักจดลงในสมุดจดนามผู้พักซึ่งรายการใดๆ อันไม่ถูกต้องตรงกับข้อความซึ่งผู้พักได้ให้ ถ้อยคำหรือแจ้งไว้จริงมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 200 บาท”

มาตรา 17. ให้เจ้าสำนักจัดทำหนังสือแจ้งรายการประจำวันขึ้นไว้โดยคัดสำเนารายการซึ่งลงใน วันนั้นโดยสมุดจดนามผู้พักตามมาตรา 14 และจัดส่งไปให้นายทะเบียนในวันรุ่งขึ้น และให้นายทะเบียน ทำใบรับมอบให้ไว้เป็นสำคัญ แต่โรงแรมใดอยู่ห่างไกลที่ว่าการอำเภอ ซึ่งไม่สามารถส่งได้ตามกำหนด ดังกล่าวแล้วให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการจังหวัดจะพิจารณากำหนดส่งรายงานประจำวันและมีคำสั่ง ให้เจ้าสำนักทราบ

ถ้ารายการซึ่งจะต้องจัดทำตามความในวรรคก่อนช้ากับรายการวันก่อน เจ้าสำนักต้องแจ้งรายการ ตามมาตรานี้ เพียงแต่บอกว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง

หนังสือแจ้งรายการประจำวันซึ่งทำตามมาตรานี้ เจ้าสำนักหรือผู้แทนจะต้องลงนามและรับรอง

มาตรา 18 นายทะเบียน เจ้าพนักงานตำรวจตั้งแต่ชั้นนายดาบตำรวจขึ้นไป หรือหัวหน้าสถานีตำรวจ หรือกรรมการอำเภอ มีอำนาจตรวจดูสมุดจดนามผู้พักและตรวจค้นห้องพักที่ว่างหรือส่วนหนึ่งส่วนใด ของโรงแรมที่เปิดไว้ให้ใช้ร่วมกันเช่น ห้องโถง เถลิง ห้องรับประทานอาหารได้ทุกเมื่อ

การตรวจค้นสถานที่อื่นใดนอกจากที่กล่าวแล้ว ให้ปฏิบัติตามบัญญัติแห่งกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา

มาตรา 19 ผู้ใดเปิดโรงแรมขึ้นโดยมิได้รับใบอนุญาต มาตรา 4 มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 200 บาท ผู้ใดดำเนินการในฐานะเป็นเจ้าสำนักแห่งโรงแรมที่กล่าวแล้วหรือโรงแรมซึ่งถูกยึดหรือเพิกถอนใบอนุญาต มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 100 บาท

เจ้าสำนักคนใดซึ่งเคยถูกปรับสำหรับความผิดตามที่กล่าวไว้ในวรรคก่อนยังคงรับผู้พักคนใดไว้ในโรงแรมนั้นต่อไป หรือรับผู้พักใหม่อีก มีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือปรับไม่เกิน 200 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ความในมาตรา 19 นี้ถูกยกเลิกและบัญญัติความใหม่แทนในมาตรา 6 แห่ง พ.ร.บ. โรงแรม ฉบับที่ 3 พ.ศ.2495

“มาตรา 19 ผู้ใดเปิดโรงแรมขึ้นโดยมิได้รับอนุญาตตามมาตรา 4 มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท

ผู้ใดดำเนินการ ในฐานะเจ้าสำนักแห่งโรงแรมที่กล่าวแล้ว หรือ โรงแรมซึ่งถูกยึดหรือเพิกถอนใบอนุญาต มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท

เจ้าสำนักคนใด ซึ่งเคยถูกปรับสำหรับความผิดตามที่กล่าวไว้ในวรรคก่อน ยังคงรับผู้พักคนใดไว้ในโรงแรมต่อไป หรือรับผู้พักใหม่อีกมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

มาตรา 20 เจ้าสำนักคนใดไม่ปฏิบัติการให้เป็นตามบทบัญญัติ มาตรา 8, 11, 14, 17, กิติ หรือไม่ปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความใน พรบ. นี้ก็ติ มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 200 บาท และถ้าศาลเห็นสมควรอาจสั่งให้ยึดใบอนุญาตได้ไม่เกินหนึ่งเดือน

มาตรา 21 เจ้าสำนักคนใดโดยรู้อยู่แล้ว ยอมรับผู้พักคนใดซึ่งเห็นชัดว่าป่วยเป็นโรคเรื้อนหรือโรคติดต่ออันตราย หรือโรคติดต่อตามความใน พรบ. โรคติดต่อ พ.ศ. 2477 มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 200 บาท

มาตรา 22 ถ้าเจ้าสำนัก

1. ละเลยไม่รักษาความสะอาด หรือช่องอากาศของโรงแรมให้เรียบร้อยแม้ได้รับคำตักเตือนเป็นหนังสือจากนายทะเบียนโดยมีความเห็นต้องกันกับเจ้าสำนักงานสาธารณสุขแล้ว

2. โดยรู้อยู่แล้วยินยอมให้บุคคลใดๆ หลบซ่อนหรือมั่วสุมในเขตโรงแรมกับบุคคลอื่นอย่างน้อย 2 คน ในลักษณะอันควรเชื่อได้ว่าจะก่อความไม่สงบขึ้นในบ้านเมือง

เมื่อข้าหลวงประจำจังหวัดเห็นชอบด้วยแล้ว นายทะเบียนมีอำนาจยึดใบอนุญาตได้ไม่เกิน 15 วัน แต่ในจังหวัดพระนคร ธนบุรี อำนาจเช่นนี้ ให้เป็นของอธิบดีกรมตำรวจ

ในกรณีเช่นนี้ให้ อุตธรรม์ ไปยัง รมต. ได้คำวินิจฉัยของ รมต. เป็นที่สุด

มาตรา 23 นายทะเบียนอาจปฏิเสธใบอนุญาตได้

1. ถ้าเจ้าสำนัก หรือ บุคคลใดๆ ใน สำนักโรงแรมป่วยเป็นโรค หรือเป็นพาหะของโรคใดๆ ซึ่งอาจติดต่อยังผู้อื่นได้ ตามความเห็นของเจ้าพนักงานสาธารณสุข
2. ถ้าเจ้าสำนักถูกปรับความผิดอันเดียวกันตั้งบัญญัติไว้ใน มาตรา 12 หรือ มาตรา 19 ซ้ำ เป็นสองครั้ง
3. ถ้าเจ้าสำนัก ถูกปรับ สำหรับความผิดใดๆ ตั้งบัญญัติ มาตรา 12 มาตรา 19 และมาตรา 21 เป็นสามครั้ง
4. ถ้าเจ้าสำนักได้ดำเนินการจัดการโรงแรมในลักษณะที่ใบอนุญาตถูกยึด 2 ครั้งแล้วตาม บทบัญญัติ
5. ถ้าเจ้าสำนักถูกพิพากษาลงโทษ โดยคำพิพากษาถึงที่สุด ให้จำคุกตั้งแต่หนึ่งปีขึ้นไปตาม ส่วนที่ 3, 5 (หมวดที่ 2,3) 6, 7 (หมวดที่ 1) แห่งกฎหมายลักษณะอาญา
6. ถ้าเจ้าสำนักถูกพิพากษาลงโทษ โดยคำพิพากษาถึงที่สุด ให้จำคุกตั้งแต่สามเดือนขึ้นไป ตามส่วนที่ 9 (เว้นแต่หมวดที่ 7, 9) แห่งกฎหมายอาญา

มาตรา 24 ในกรณีที่นายทะเบียนมีอำนาจยึดใบอนุญาตตามความในมาตราก่อนๆ

ถ้าเห็นเป็นการสมควรที่จะดักเตือนเจ้าสำนัก นายทะเบียนอาจเรียกเจ้าสำนักมายังสำนักงาน เพื่อรับคำดักเตือนโดยไม่ยึดใบอนุญาตก็ได้

มาตรา 25 เทศสถานใดใช้เป็นบ้านพัก กล่าวคือ ใช้เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัย อยู่ชั่วระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งเดือน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้ มิได้ขายอาหาร หรือเครื่องดื่มใดๆ แก่ผู้พักเป็น ปกติธุระหรือ แก่ประชาชน ไม่ถือเป็นโรงแรมตามความหมายแห่ง พรบ. นี้

มาตรา 26 สถานที่ใดจัดตั้งขึ้นให้บุคคลอาศัยชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในราชการ การกุศล การศึกษา หรือเพื่อประโยชน์อย่างอื่น อันข้าหลวงประจำจังหวัดเห็นสมควร ข้าหลวงประจำจังหวัดมีอำนาจให้ ความ ยกเว้น หรือผ่อนผันหน้าที่ปฏิบัติการ พรบ. นี้ได้ตามควรแก่กรณี แต่ในจังหวัดพระนครและธนบุรี อำนาจ เช่นว่านี้ให้เป็นของอธิบดีกรมตำรวจ

มาตรา 27 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่รักษาการนี้ให้เป็นไปตาม พรบ. นี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงวางระเบียบการ และกำหนดค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไป ตาม พรบ. นี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

(ตามมติของคณะรัฐมนตรี)

นิติศาสตร์ ไพศาลย์

รัฐมนตรี

สรุป พระราชบัญญัติโรงแรมไทยโดยย่อ

พระราชบัญญัติโรงแรมในประเทศไทยที่ยังคงมีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบันนี้ คือ

(ก) พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2478

(ข) พระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ.2484

(ค) พระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ.2495

(ง) พระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ.2503

ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

ผู้รักษาการตามพระราชบัญญัติ

คือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

นายทะเบียนใหญ่ควบคุมโรงแรม

ผู้บัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

ทั่วราชอาณาจักร

หัวหน้ากองทะเบียน ตำรวจสอบสวนกลาง

ผู้ช่วยนายทะเบียนใหญ่

เฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร

นายทะเบียนท้องถิ่น

ผู้กำกับการกอง 2 กองทะเบียน ตำรวจสอบสวนกลาง

นอกเขตจังหวัดกรุงเทพฯ

ผู้กำกับการตำรวจของแต่ละจังหวัดนั้นๆ โดยมี

สารวัตรใหญ่ของแต่ละสถานีตำรวจภูธรอำเภอ นั้นๆ เป็นผู้ช่วย

การเปิดดำเนินธุรกิจโรงแรม

ต้องยื่นคำร้องขออนุญาตจากนายทะเบียนท้องถิ่น

ใบอนุญาตโรงแรม

ใช้ได้กำหนดหนึ่งปี และถึงวันสิ้นสุดเพียงวันที่ 31

ธันวาคมของแต่ละปีเป็นเกณฑ์

การต่ออายุใบอนุญาต

ต้องร้องขอต่ออายุก่อนวันสิ้นสุด คือก่อนวันที่ 31

ธันวาคม ของแต่ละปี ยื่นต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

ใบอนุญาตโรงแรมใช้ได้แห่งเดียว

แม้ว่าตัวผู้จัดการโรงแรม (เจ้าสำนักตามที่ถูกกฎหมายเรียก)

จะเป็นคนๆ เดียว แต่บริหารหลายโรงแรมก็ต้องแยก

ใบอนุญาตแต่ละแห่ง

เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจตรวจ

นายทะเบียนหรือนายตำรวจศรีอยุ่ตำรวจชั้นไปหรือ

หัวหน้าสถานีตำรวจ หรือกรรมการอำเภอ

นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอีกบางฉบับที่ผู้ดำเนินการโรงแรมจะต้องปฏิบัติตามดังนี้

1. พ.ร.บ. ประมวลกฎหมายรัชฎาภิเษกเฉพาะที่เกี่ยวกับเรื่องภาษีการค้า ภาษีเงินได้นิติบุคคลหรือบริษัท จำกัด
2. พ.ร.บ. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
3. พ.ร.บ. สุรา
4. พ.ร.บ. ภาษีป้าย
5. ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ.2499 (เฉพาะบางมาตรา)
6. พ.ร.บ. ยาสูบ
7. พ.ร.บ. เทศบาลเกี่ยวกับเรื่องการสะสมอาหารและน้ำแข็ง

ในเรื่องที่เกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัชฎาภิเษกนั้น ก็เฉพาะกรณีที่จะต้องดำเนินการตามกฎหมายในเรื่องภาษีการค้า ภาษีภักดาการ ภาษีเครื่องดื่ม เป็นต้น ซึ่งจะได้กล่าวเมื่อถึงงานในหน้าที่ของแผนกบัญชี

ในเรื่องที่เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็เฉพาะที่โรงแรมนั้นดำเนินการธุรกิจในรูปของนิติบุคคล เช่นเป็นไปในรูปของบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนสามัญ แล้วแต่กรณี เพราะการจัดรูปของธุรกิจการโรงแรมให้เป็นรูปของบริษัทจำกัดนั้น ย่อมจะยังประโยชน์แก่เจ้าของทุนดำเนินการโรงแรมในด้านการชำระภาษี เพราะเมื่อเห็นรูปบริษัทจำกัดแล้ว การชำระภาษีเงินได้ต่างๆ ก็จะต้องเป็นไปตามบัญญัติกฎหมายที่ควบคุมแต่ละประเภทรายได้

ในเรื่องที่เกี่ยวกับ พ.ร.บ. สุราก็เฉพาะกรณีที่โรงแรมดำเนินการค้าสุรา และหรือยาสูบแล้วแต่กรณี ซึ่งเฉพาะภาษีการค้าสุราทั้งเทศและไทยนั้น ปกติจะทำการค้าโดยไม่ได้รับอนุญาตไม่ได้

ในเรื่องที่เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ภาษีป้าย ก็เฉพาะกรณีที่โรงแรมจะต้องชำระค่าภาษีป้ายชื่อโรงแรม ซึ่งจะต้องเสียภาษีเป็นสองกรณี คือ ภาษีป้ายที่เป็นตัวอักษรไทยและภาษีป้ายที่เป็นตัวอักษรภาษาต่างประเทศ ต้องเสียสูงกว่า

กรณีมีบุคคลสั่งซื้อและบริโภคอาหารหรือเครื่องดื่ม หรือเข้าไปอยู่ในโรงแรมแล้วไม่ชำระเงินค่าอาหารและเครื่องดื่ม หรือค่าเช่าอยู่ในโรงแรม โรงแรมก็มีสิทธิที่จะดำเนินการกับบุคคลผู้นั้น ตามกฎหมายคดีอาญาได้ ซึ่งมีกำหนดโทษปรับหรือจำคุก หรือทั้งปรับและจำคุกด้วย ปัจจุบัน พ.ร.บ. ฉบับก่อนปีพ.ศ. 2547 ถูกเลิกใช้ทั้งหมด และเริ่มประกาศใช้ฉบับใหม่เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2548

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก ซึ่งทำการศึกษาวิจัยจากโรงแรมในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยแยกเป็นอำเภอต่าง ๆ อำเภอละ 2-3 แห่ง รวมทั้งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของศูนย์ฝึกงานการโรงแรมราชบงกช คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านต่าง ๆ จาก เอกสาร ตำรา งานวิจัยและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมได้ดังนี้

1. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีความต้องการของผู้บริโภค
3. แนวคิดในเรื่องอุตสาหกรรมบริการ
4. ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์
5. งานวิจัย วรรณกรรม และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทางความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

1. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และความสัมพันธ์ทางทฤษฎีเศรษฐศาสตร์

พฤติกรรมศาสตร์เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแสดงออกหรือการกระทำของคนที่เกิดจากแรงขับ ทั้งภายในร่างกายของบุคคลนั้น และภายนอกที่เป็นสิ่งแวดล้อม ณ เวลานั้น พฤติกรรมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ จิตวิทยา สังคมวิทยา และมานุษยวิทยา ซึ่งเป็นการพิจารณาความสำคัญในแต่ละแง่มุมของวิชาที่เกี่ยวข้อง แต่ที่สำคัญคือ การนำเอาสิ่งที่ได้ไปปรับประยุกต์ใช้กับการให้บริการของพนักงานโรงแรม

คำรัสสิริ อุทยานานนท์และจินตนา บุญบงการ (2540 : 7) พฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Sciences) เป็นการศึกษาค้นคว้าอย่างมีหลักเกณฑ์ในเรื่องพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งครอบคลุมเรื่องของ

- จิตวิทยา (Psychology)
- สังคมวิทยา (Sociology)
- มานุษยวิทยา (Anthropology)

การนำพฤติกรรมศาสตร์ มาช่วยในเรื่องการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยการวิเคราะห์ลูกค้าจากหลายๆ ด้าน ลูกค้าที่เข้ามาอาจจะยังไม่ใช้บริการ (เข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูล) เข้ามาใช้บริการแล้วเป็นสมบัติที่มีค่าขององค์การขอเพียงให้ได้เข้ามาสัมผัส ทดสอบ ทดลอง หรือเข้ามาเจอบุคลากรภายในโรงแรมต้องพร้อม และยินดีให้บริการกับทุกท่านที่เข้ามาเสมอ รวมถึงการติดต่อเข้ามาด้วยวิธีการอื่นๆ ด้วย เช่น ทางจดหมาย โทรสาร โทรศัพท์

อารมณ์ของลูกค้าหรือผู้ให้บริการแต่ละคนจะเป็นกุญแจนำไปสู่พฤติกรรมของบุคคลนั้น จึงนับว่ามีบทบาทสำคัญยิ่งในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายในการมาใช้บริการเพราะ อารมณ์ก่อให้เกิดการกระทำ การหยุดนิ่งเฉยหรือทำให้คนตกอยู่ในสภาพที่ตัดสินใจไม่ได้ อารมณ์อาจมีอำนาจในการกระตุ้นดึงให้คนพ้นจากการกระทำความรุนแรง หรือการกระทำปราศจากความยั้งคิด ทำให้อารมณ์เป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดคุณลักษณะของคนและส่งผลให้บุคคลนั้นๆ มีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันออกไป

ความพึงพอใจของอารมณ์ขึ้นอยู่กับความสำคัญของปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้นบางคนอาจถูกระตุ้นได้ง่าย ถ้าหากคนนั้นมีความรู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีและน่าประทับใจ หรือได้บริการที่ไม่ดีได้รับการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน ก็จะเกิดปัญหาของการให้บริการทั้งแง่บวกและแง่ลบ พนักงานผู้ให้บริการจึงต้องเรียนรู้อารมณ์ของผู้ให้บริการโดยปราศจากความคิดเห็นส่วนตัวมาเป็นเครื่องมือช่วยในการให้บริการที่ประทับใจ พนักงานควรระลึกเสมอว่าการเปลี่ยนแปลงอารมณ์ของลูกค้าอาจเพิ่มความกดดันและเป็นอุปสรรคขัดขวางทำให้ลูกค้าปิดกั้น ไม่ยอมรับสิ่งที่พนักงานตั้งใจในการให้บริการ พนักงานผู้

ให้บริการจึงควรต้องเป็นบุคคลที่ละเอียดรอบคอบ ช่างสังเกต เพื่อตรวจสอบว่าควรปฏิบัติเช่นไร ให้บริการอย่างไร ระดับไหนจึงเกิดความประทับใจกับลูกค้า ปรับอารมณ์ที่แยของลูกค้ากลับมาให้ดีขึ้น

การวิเคราะห์ลูกค้าผู้มาใช้บริการในทางจิตวิทยา เริ่มจากพิจารณาลูกค้าแต่ละคนที่มาใช้บริการ อารมณ์ของลูกค้าเป็นกุญแจสำคัญในการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของคน การที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจ การกระทำ จิตใจและปฏิกิริยาของลูกค้า หรือความต้องการของลูกค้า จะช่วยให้พนักงานผู้ให้บริการ สามารถเอาชนะใจผู้มาใช้บริการสร้างความประทับใจ และรักษาสัมพันธภาพ กับผู้มาใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี ผู้ให้บริการจึงต้องทุ่มเทความพยายามที่จะเข้าใจลูกค้าผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

ความพึงพอใจในการบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจมักจะมีการศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Join satisfaction) และความพึงพอใจในการใช้บริการ (service satisfaction) ส่วนในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษา ในด้านการใช้บริการ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 585) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบ เหมาะ

วอลแมน (Wolman, 1978, p. 283) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึก (feeling) ของมนุษย์ที่มีความสุข ความอึดอเมใจเมื่อความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) ของคนได้รับการตอบสนอง

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521 : อ้างถึงใน อาสา รังสิมาพิสุทธิ 2538 : 33) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุ ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้ให้บริการและองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งจะส่งผลไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรและองค์การเอง

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุยส์ จำปาเทศ (2533 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

จริณี เดชจินดา (2538 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการสนอง หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Victor H. Vroom (1964 : 328) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็น สภาพความถึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

Benjamin B. Wolman (1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals), ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Wallwedtein (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความ มุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Maynard W. Shelly (1975) ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็น ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

จอห์น ดี มิลเลต (John D. Millet, 1954: 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รับผิดชอบ
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (1980: 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละ บุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการ ประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการ ได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

P.Nelson Reid & James H Gundlach (1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคล หลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับ บริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงาน ของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้
(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539: 38-40)

1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความรู้สึกที่มีก็จะ มีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3 ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึง ความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการ บริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพลต่อความพึง พอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความ สวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการ ออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความ-พึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การ นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้ เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต

2. ทฤษฎีความต้องการของผู้บริโภค

สวรัช แย้มเยื่อน (2541 : 50) หลักการตลาด กล่าวถึงแรงจูงใจกับความต้องการของผู้บริโภคว่า แรงจูงใจในการใช้บริการของลูกค้า จะมีความต้องการที่หลากหลายซึ่ง Abraham H. Maslow นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้ลำดับชั้นความต้องการของผู้บริโภคไว้ 5 ชั้น ประกอบด้วย

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนต้องการ คือ อากาศ น้ำ อาหาร การพักผ่อนฯ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วหากมนุษย์ได้รับความต้องการทางร่างกายยังไม่ครบขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความต้องการในด้านอื่น และระดับอื่นที่สูงกว่าก็จะไม่เกิดขึ้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการระดับนี้เป็นความต้องการที่สูงขึ้นกว่าความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัยนอกจากความอยู่รอดปลอดภัยทางร่างกายแล้ว มนุษย์ยังคำนึงถึงความปลอดภัยในอนาคต ซึ่งอาจจะแสดงออกในรูปของการเก็บสะสมทรัพย์สิน การออม หรืออยู่ในรูปของการประกันชีวิต ประกันทรัพย์สิน รวมถึงความต้องการในเรื่องความรัก ความอบอุ่นจากพ่อแม่ พี่น้อง เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและเป็นเจ้าของ (Love and Belongingness) เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับขั้นที่ 2 จนพึงพอใจแล้ว ปกติความต้องการของมนุษย์มีอย่างไม่สิ้นสุด นอกจากความต้องการ 2 ระดับแล้วมนุษย์ยังมีความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์และความรักกับคนอื่นอีกด้วย อาจเป็นความรักภายในครอบครัว คนรัก เพื่อน ต้องการให้ผู้อื่นรักตนเองเป็นที่ยอมรับของคนอื่น และเข้าเป็นสมาชิก เป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้นๆ

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับและยกย่อง (Esteem) คือ ความต้องการที่จะเป็นผู้นำ เป็นผู้ที่บุคคลทั่วไปยอมรับ ยกย่องนับถือ ต้องการให้บุคคลอื่นมองตนเองว่าเป็นผู้ที่มีคุณค่า น่าเคารพยกย่อง มีชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดีในสังคม

5. ต้องการเข้าใจและบรรลุเป้าหมายสูงสุด (Self Actualization) เป็นความต้องการความสมบูรณ์ในสิ่งที่ตนคิดว่ามีความสามารถที่จะทำได้ตามเป้าหมายสูงสุดของชีวิตที่ได้วางไว้ ซึ่งอาจจะไปถึง หรือไม่ถึงผลที่ได้คือ ความพึงพอใจอันสูงสุดหรือได้รับความสุขจากความสามารถของตนเอง เช่น ได้เป็นนักกีฬาที่ถือว่าเป็นที่หนึ่ง หรือหนึ่งเดียวในโลกที่ประสบความสำเร็จในกีฬาประเภทนั้น ซึ่งมีบุคคลทั่วโลกได้รู้จักและยอมรับในความสามารถที่ปรากฏนั้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค

การตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการของผู้บริโภค ประกอบด้วยปัจจัยหลายๆ ด้าน ดังต่อไปนี้

- แรงจูงใจที่เกิดจากสินค้าและบริการ โดยอาจพิจารณาจากสินค้าหรือบริการนั้นเป็นสิ่งที่ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญหรือไม่ ซึ่งผู้ให้บริการจะถูกแรงกระตุ้นจากภายในร่างกายเองหรือความต้องการเกิดจากร่างกายขาดความสมดุล

- แรงจูงใจทางอารมณ์ บางครั้งการตัดสินใจของผู้ใช้บริการอาจเกิดจากความคิดเห็นส่วนตัว คืออยากทดลองใช้บริการ พอใจเพราะได้ใช้บริการ มาด้วยตัวเอง ได้รับประสบการณ์ในการใช้บริการที่ดีน่าประทับใจ ซึ่งแรงจูงใจทางอารมณ์ ยังรวมถึงความต้องการสิ่งแปลกใหม่ที่อยากทดลอง ต้องการใช้บริการนั้นๆ

- แรงจูงใจที่เลือกใช้บริการด้วยเหตุผล คือ การเลือกใช้บริการอาจขึ้นอยู่กับประโยชน์สูงสุด ผลดีผลเสียที่ได้รับก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการมักมีการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ ก่อนตัดสินใจ ซึ่งก็จะพิจารณาจาก ความประหยัด สะดวกสบาย บริการเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมฯ

- แรงจูงใจเกิดจากความนิยมศรัทธา หรือแรงจูงใจอุปถัมภ์ ประกอบด้วย ราคาที่เหมาะสมยุติธรรม, สถานที่ตั้งของหน่วยบริการเดินทางเข้าถึงได้สะดวกสบาย การบริการดีเยี่ยม ในราคาเดียวกันมีหลายอย่างให้เลือกตามความชอบ เป็นต้น

- แรงจูงใจในการซื้อที่เกิดจากอิทธิพลของกลุ่ม คือ ลักษณะของผู้นำกลุ่มจะเป็นผู้ที่มีอิทธิพลมากสามารถชักนำให้สมาชิกในกลุ่มมีพฤติกรรมเลียนแบบได้ หรือสมาชิกจะมีการเลียนแบบกันมากขึ้น อันเนื่องมาจากสาเหตุของแฟชั่น เช่น ปัจจุบันนักท่องเที่ยวนิยมท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยเฉพาะสถานที่ที่สวยงามและมีชื่อเสียง ลักษณะ เช่นนี้ก็จะมีคนสนใจ มากขึ้นและถ้าหากมีผู้ที่มีชื่อเสียงในสังคมได้ไปเที่ยวไปใช้บริการ ณ ที่แห่งนั้นก็ทำให้เราก็อยกไปมากขึ้นด้วย

ขั้นตอนการซื้อบริการของลูกค้า

ขั้นตอนในกระบวนการซื้อบริการของลูกค้า ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

1. การสร้างความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการพื้นฐานด้านปัจจัย 4 เมื่อพิจารณาถึงความต้องการแล้วทราบว่าลูกค้ามีความต้องการอยู่เป็นพื้นฐานทุนเดิมอยู่แล้ว ก็จะเป็นเรื่องง่ายต่อการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อสิ่งที่ลูกค้าต้องการนั้น

2. ขั้นตอนการตัดสินใจ ลูกค้าจะพิจารณาว่าดีไม่ดี คุ้มไม่คุ้ม ราคาสูง หรือต่ำ มีสิ่งใดให้บริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากสิ่งที่ลูกค้าร้องขอมา หากผู้ใช้บริการมีข้อมูลของผู้ขาย หรือข้อมูลของสิ่งที่จะต้องทำการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการก็จะง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. ตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการ การให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างละเอียดถี่ถ้วนจะทำให้ลูกค้าผู้มาใช้บริการตัดสินใจได้เร็วและมั่นใจในสิ่งที่เรานำเสนอให้มากยิ่งขึ้น

4. ทดลองใช้ ลูกค้าอาจจะทดลองใช้บริการก่อนที่จะได้ใช้บริการอย่างจริงจัง หรือกลับมาใช้ใหม่อีกครั้ง การใช้ครั้งแรกอาจเป็นการทดลองใช้เพื่อให้ทราบถึงข้อดี ข้อแตกต่างจากคู่แข่งขั้นหรือผู้ประกอบการรายอื่นๆ เมื่อใช้และชื่นชอบก็จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

5. ปฏิบัติการหลังการใช้ เป็นการตรวจเช็คความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่าชอบ ประทับใจ ชื่นชมยินดีกับบริการที่ใช้ไปหรือไม่ ดีหรือไม่ดี คุ้มหรือไม่คุ้ม อาจจะสังเกตได้จากสีหน้า คำพูด ตลอดจนการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า

3 แนวคิดในเรื่องอุตสาหกรรมบริการ

กูธรณ รัตนพงศ์ (2538 อ้างถึงใน วสันต์ กระโจมทอง, 2538 : 34) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ ต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อย ทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ

กฤษณะ สินธุเดช (2538 : 28-29) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้ คือ

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองการให้บริการจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การบริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ไม่ใช่มุ่งความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การบริการเป็นกิจกรรมที่มีตัวตนหรือไม่มีตัวตน จะเกิดขึ้นขณะผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (อ้างถึงใน วารสาร รัฐธรรม, 2538 : 12) กล่าวถึงหลักบริการและคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ไว้ดังนี้

หลักการบริการที่ดีควรปฏิบัติดังนี้

1. จัดเตรียมสถานที่
2. เตรียมคนให้พร้อมทุกสถานการณ์
3. อ่อนน้อม ยินดีบริการต่อผู้มาติดต่อหรือใช้บริการ
4. ตรงต่อเวลา
5. ค้นหารายละเอียดข้อมูลเป็นนิจ
6. สนใจฝึกฝนงานการให้บริการทุกคน
7. ไม่สับสน ก้าวหน้าหน้าที่การงานของผู้อื่น
8. มุ่งแก้ปัญหาอย่างรอบคอบ
9. ประชาสัมพันธ์บ่อยๆ และสม่ำเสมอ
10. ใช้จ่ายพอประมาณเมื่อมีการเลี้ยงรับรอง
11. หมั่นประลองโดยวัดผล จัดระบบงาน
12. เพิ่มสปีด ทักษะการบริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะและรู้จักใช้ความคิดมีทักษะมโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใสมีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความแข็งแรงและมีคุณค่า
3. พุดจาสุภาพเรียบร้อยมีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ
5. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

คุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้ลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า เช่น สามารถจองที่พักและจ่ายเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารสามารถแนะนำรายการอาหารให้กับลูกค้าได้ เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติการบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น พนักงานห้องอาหารมีความรู้และเชี่ยวชาญในการให้บริการอาหาร

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานโรงแรมจะต้องแสดงการต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้ม ท่าที อ่อนโยน และพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น เมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่โรงแรมโดยไม่ทราบว่าอยู่ในช่วงที่ลดราคาพิเศษ พนักงานคิดเงินควรคิดเงินลูกค้าในราคาที่ลดพิเศษ เป็นต้น

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง เช่น การบริการห้องพักได้ตรงกับที่ลูกค้าจองไว้ทุกประการ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใด เช่น ลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการต่างๆ ของโรงแรมพนักงานจะต้องให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ เช่น โรงแรมจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยไว้รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณการให้บริการลูกค้า การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติการบริการ เป็นต้น

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าวเช่น พนักงานโรงแรมช่วยเหลือห้องพักให้ลูกค้า เป็นต้น

ชำนาญ ภูเอี่ยม (2537: 7-8) ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึงคุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง

4. ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์

ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งอัลเฟรด มาร์แชล (Alfred Marshall) นักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษ ได้ให้ความหมายของศาสตร์ทางด้านเศรษฐศาสตร์ไว้ในหนังสือ Principles of Economics หมายถึง ศาสตร์ที่ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อดำรงชีพ โดยการศึกษาเป็นหน่วยย่อย หรือหน่วยรวมที่เป็นส่วนประกอบของสังคมเพื่อให้ได้มาซึ่งวัตถุประสงค์ของต่างๆ ในการดำรงชีวิตให้ได้รับความสุขสมบูรณ์และพึงพอใจ

ประยูร เกลิงศรี เขียนไว้ในหนังสือหลักเศรษฐศาสตร์ว่าเป็นศาสตร์ทางด้านสังคมศาสตร์ที่ศึกษาว่ามนุษย์เลือกตัดสินใจอย่างไร ในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อผลิตสินค้าและบริการ และแบ่งปันสินค้าและบริการเหล่านั้นเพื่ออุปโภคหรือบริโภคระหว่างบุคคลต่างๆ ในสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต

จากแนวความคิดตามทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ สะท้อนให้เห็นว่ามนุษย์ยังมีความต้องการอย่างไม่มีขีดจำกัด และต้องการแสวงหาสิ่งที่ดีกว่ามาสนองความต้องการของตนเองอยู่เสมอ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ทำการวิจัยจะต้องนำมาพิจารณาให้เป็นตัวแปรตามในเรื่องของการสร้างความประทับใจพึงพอใจในสถานที่, เครื่องมืออุปกรณ์, การให้บริการ, ราคาค่าบริการ ฯลฯ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงให้สถานบริการ โรงแรมที่พักนั้นให้เป็นที่ผู้ใช้บริการพอใจประทับใจเมื่อได้มาใช้บริการ

ความพอใจมีความหมายคือ ความรู้สึกที่ผู้มาใช้บริการหรือรับบริการชอบ สมใจ ประทับใจในการใช้บริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อกับรับบริการในสถานบริการนั้นๆ มาสโลว์ อธิบายถึงความถึงพอใจและความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น โดยมีพื้นฐานจากสมมุติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่สิ้นสุดราบที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้น
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ความต้องการในขั้นที่สูงกว่าจึงตามมา

เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นประเด็นสำคัญทางการวิจัยว่าทำเช่นไรจึงเกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้ให้บริการ ในงานให้บริการของสถานบริการ โรงแรมที่พักนั้น

5. งานวิจัย วรรณกรรม และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทางความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

การทำวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาค้นคว้า งานวิจัย สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง หลายฉบับเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยฉบับนี้ ผลงานที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียง มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ฝึกงานการโรงแรมราชบงกช

- รุ่งนภา ชิงเจริญ (2549) การวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ฝึกงานการโรงแรมราชบงกช คณะศิลปศาสตร์ ในด้านต่างๆ คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน และความพึงพอใจของบุคลากรต่อความมั่นคงก้าวหน้าในหน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรทั้งหมดของศูนย์ฝึกงานการโรงแรมราชบงกช คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 10 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คือ ข้อมูลด้านความพึงพอใจ

ผลการวิจัย คือ บุคลากรของศูนย์ฝึกงานการโรงแรมราชบงกช มีความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารระดับต้นมากที่สุด รองลงมาคือ พอใจต่อมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานจัดให้ พอใจต่อการสื่อสารภายในหน่วยงานและพอใจต่อความมั่นคงก้าวหน้าในหน่วยงาน ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- สุกัญญา รุ่งทองใบสุริย์ และกรรช โหมจิตโกสิน (2549) การวิจัย ความพึงพอใจของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ ในการบริหารจัดการคณะศิลปศาสตร์อื่น ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์ รองคณบดีอันประกอบด้วย รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิจัย และพัฒนา รองคณบดีฝ่ายกิจการพิเศษ รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา กรรมการบริหาร คณะศิลปศาสตร์ และการบริหารจัดการของหัวหน้าภาควิชาอันประกอบด้วยภาควิชาสังคมศาสตร์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ ภาควิชาภาษาตะวันออก ภาควิชาภาษาตะวันตก ภาควิชาวัฒนธรรมและการโรงแรม โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้านคือ ความพึงพอใจต่อการทำงานของผู้อยู่บังคับบัญชาชั้นต้น ความพึงพอใจต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อการทำงานของสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานจัดให้ ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในหน่วยงานและความพึงพอใจต่อความมั่นคงก้าวหน้าในหน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์ข้าราชการพลเรือน พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

ผลการวิจัย ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการคณะศิลปศาสตร์อยู่ในระดับสูงมาก โดยหัวหน้าภาควิชาที่มีความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริหารจัดการของคณบดีคณะศิลปศาสตร์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.86 นักการ/คนงาน/คนขับรถมีความพึงพอใจต่อการทำงานของคณะกรรมการบริหารคณะศิลปศาสตร์สูงสุดในทุกๆ ด้านคือ ด้านผู้อยู่บังคับบัญชา สิ่งอำนวยความสะดวก การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานและความมั่นคงก้าวหน้าในหน่วยงานคิดเป็นเฉลี่ย 4.86, 4.25, 4.50 และ 4.25 ตามลำดับ สายงานที่ผู้ประเมินสังกัดพึงพอใจสูงสุด คือรองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษามีค่าเฉลี่ย 4.19 และภาควิชาที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือภาควิชาวัฒนธรรมมีความพึงพอใจด้านผู้อยู่บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงก้าวหน้าคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.29, 4.51 และ 4.69

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกงานการโรงแรมราชบงกช มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้างและ มนต์ชาติ เกตุมณี (2549: บทคัดย่อ) การวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกงานการโรงแรมราชบงกช คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศึกษาข้อมูลที่ทำให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ โรงแรม จากผู้ให้บริการของโรงแรมราชบงกชแล้ว ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2548 - กุมภาพันธ์ 2548 โดยกลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 ตัวอย่าง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

ด้านข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของประชากรที่ศึกษา พบว่าผู้ให้บริการศูนย์ฝึกงานการโรงแรมราชบงกช มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มีอาชีพรับราชการ และมีรายได้ไม่น้อยกว่า 10,000 บาท

ด้วยความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการ พบว่าด้านสภาพแวดล้อมโดยรอบโรงแรม ด้านการติดต่อสอบถามและการบริการของพนักงาน ด้านความสะอาดของห้องพัก ด้านความสะอาด โดยรอบโรงแรม ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านราคาค่าบริการห้องพัก ด้านภาพรวมของศูนย์ฝึกงานการโรงแรมราชบงกช ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งหมดโดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านความสะอาด โดยรอบของโรงแรม สูงสุดที่สุด 3.46

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้คลินิกนิรนาม สำนักงานสาธารณสุขศรีสะเกษ

- วุฒิพงษ์ ไตรพิพัฒน์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากคลินิกนิรนาม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการจำนวน 182 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลของการให้บริการ 5 ขั้นตอน คือ 1. ขั้นตอนการทำการบัตรตรวจ 2. ขั้นตอนให้คำปรึกษา 3. ขั้นตอนการตรวจเลือด 4. ขั้นตอนการแจ้งผลเลือด 5. ขั้นตอนการรักษาพยาบาล ผลการศึกษา พบว่าผู้มารับบริการพอใจในระดับสูงทั้ง 5 ประการ โดยประการแรกขั้นตอนการทำการบัตรตรวจ ผู้รับบริการ พึงพอใจในเรื่องความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการทำการบัตรตรวจ ขั้นตอนการให้คำปรึกษา ผู้รับบริการพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในการแสดงท่าทีและมีวาจาเป็นมิตร ขั้นตอนการตรวจเลือดผู้รับบริการพึงพอใจในเรื่องความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตรวจเลือด ขั้นตอนการแจ้งผลเลือด ผู้รับบริการพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่แสดงท่าทางวาจาเป็นมิตร ขั้นตอนการแจ้งผลเลือด ผู้รับบริการพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่แสดงท่าทางวาจาเป็นมิตร ขั้นตอนการรักษาพยาบาล ผู้รับบริการพึงพอใจในความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการรักษาพยาบาล

5. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน

- อานนท์ อุนทรจันทร์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสันศึกษาระดับความสำคัญของสาเหตุต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึง

พอใจของประชาชนและนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปปรับปรุงแบบการให้บริการประชาชนเพื่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น เครื่องมือในการเก็บข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์สอบถามประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ในภาพรวมของความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมากและหากพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจแต่ละด้าน ในระดับค่อนข้างมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไปและการประชาสัมพันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอายุระ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร การมีขั้นตอนน้อยเป็นสาเหตุสำคัญในกระบวนการให้บริการ

ด้านการบริการ ทั่วไปและการประชาสัมพันธ์ และการอำนวยความสะดวกทางอายุระความเอาใจใส่ต่อเจ้าหน้าที่ เป็นสาเหตุสำคัญในด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ผู้ให้บริการต่อความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป และการประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวกทางอายุระ การควบคุมและการจัดการจราจรและการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ความต่อเนื่องสม่ำเสมอของบริการเป็นสาเหตุสำคัญในกระบวนการให้บริการ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร และการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ความพอเพียงของบริการ เป็นสาเหตุสำคัญในระบบการให้บริการด้านปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม

6. ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ

- ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่การติดต่อและการสำรองที่นั่ง การบริการภาคพื้น การบริการบนเครื่องบิน และการบริการ ณ สถานีปลายทาง ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจดังกล่าวและศึกษาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการ

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้โดยสารคนไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศโดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 322 ราย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีเพียงด้านบริการบนเครื่องบิน อันได้แก่ ความบันเทิง ทางด้านเสียงเพลงที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ พบว่า เพศ และอายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ สถานภาพ การศึกษา อาชีพและรายได้

จากแนวความคิดและผลงานต่างๆ ของนักวิชาการที่กล่าวมา ทั้งจากวรรณกรรม แนวความคิดทฤษฎีต่างๆ และวรรณกรรมก้านผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 4 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อวด พுகุ่ย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากนี้จะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบ สุขุม ระมัดระวัง และต้องมีความรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี ทำงานด้วยสมรรถภาพ
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมือ อุปกรณ์ที่พอสำหรับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป
3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะ ยศศักดิ์ วิทยฐานะ ภูมิ จะเป็นการให้บริการที่เสมอภาคใครมาก่อน ได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิวเอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

7. สารานเทศที่เกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม **Ottenbacher, Michael** (2003)

Successful new service development: A study of the hotel industry in Germany. PhD thesis, University of Otago.

Abstract

Meeting the challenges of an unstable and turbulent business environment is not easy, it is like Darwin's evolution theory — survival of the fittest. In order to survive in the market place, it is important for **service** organisations to successfully develop new services. Despite the importance of successfully developing new services, knowledge about how to achieve success is limited because the failure rate for new **service** developments (NSD) remains high in comparison to new product developments (NPD). The success rate for new **service** projects are on average 58 percent, in other words, four out of ten new services fail in the market place. Therefore, it is critical to expand the knowledge of the **factors** that impact innovation efforts performance, if **service** firms are to significantly improve their low success rate. In the past, several empirical studies have investigated the success **factors** associated with NSD and have shown the important role of **service** employees within NSD activities, however, they have not specifically addressed the issue of how to manage human resources for maximum effect. **Service** employees are enormously critical to the success of the organisation they represent because they directly impact customers' satisfaction. The attitudes and behaviours of **service** employees can significantly influence customers' perceptions of the **service**, and therefore, **service** organisations must find ways by which they can effectively manage their **service** employees' attitudes and behaviours so that they deliver high quality **service**. Furthermore, the majority of NSD research has concentrated on the financial **service** sector. Therefore, this study addresses the gaps in the literature by examining the impact of employee management on NSD success and investigates

what **factors** impact on the performance of NSD in the hotel **industry**. The findings of this study suggest that **successful** outcome in NSD is not the result of managing one or two activities very well, it is the result of managing several aspects competently and in a balanced manner. The success determinants can be summarised into four groups: (i) product-related, (ii) market-related, (iii) process-related and (iv) organisational-related. Key success **factors** relate especially to the market and organisational dimensions, while most **factors** of the process dimensions influence the performance of new hotel **service** projects. The **factors** of employee management were of fundamental importance. The **factors** of employee management that have a strong impact on NSD performance were strategic human resource management, behaviour-based evaluation, empowerment and training of employees. Most success **factors** found in previous NSD studies have been confirmed, while some **factors** have been partly confirmed or not confirmed at all for the hotel sector. The findings of this study demonstrated and empirically confirmed that employee management is an important aspect in NSD. Furthermore, these results contribute academically and some useful managerial implications can be drawn from the findings.

Ottenbacher, Michael (2003) *Successful new service development: A study of the hotel industry in Germany*. PhD thesis, University of Otago.

ความสำเร็จในธุรกิจบริการขึ้นกับปัจจัย 4 กลุ่ม

- 1) ตัวสินค้า (product related)
- 2) สภาพตลาด (market related)
- 3) ขบวนการ (process related)
- 4) องค์กร (organizational related)

How to develop **successful** hospitality innovation.

By Ottenbacher, Michael

Publication: Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly

Date: Sunday, May 1 2005

Subject: Hospitality industry (Reports), Customer service (Surveys), Hotels and motels (Germany), Hotels and motels (Surveys), Hospitality industry (Surveys)

Product: Hotels & Motels

Location: Germany

Surprisingly few studies have been published that investigate one of the most important aspects of the hospitality **industry**, that being what are the essential elements of **successful service** innovations. Seeking to fill that gap, this study examines the **factors** that underlie the success of new-product

innovations. A questionnaire was returned by 184 managers of hotels in Germany. Although the responding hotels ranged across all five of Germany's star classifications, the largest proportion of responses came from hotels with high star rankings. A regression analysis of the managers' responses showed nine **factors** that drive the success of **service** innovations. Those **factors** are tangible quality (**service-product-related** dimension); market

selection and market responsiveness (market-related dimensions); employee commitment (process-related dimension); and strategic human resources management, training employees, empowerment, behavior-based evaluation, and marketing synergy (organization-related dimensions). Such other possible factors as consistent **service** delivery, innovative technology, price, competition, and marketing communications and public relations did not figure in the final analysis.

A survey of 184 German hoteliers identified nine **factors** that promote **successful service** innovations. The study found that the nature of the innovation is far less important than the effectiveness of a hotel's human resources management and employee training, empowerment, and commitment to the **service**. Ensuring that the innovation is matched to the targeted market is important, of course, but such **factors** as effective marketing communication and public relations do not seem to support innovations' success. Also important is the tangible nature of the **service**, but having innovative technology was not a significant factor in new-**service** development for these hoteliers.

Keywords: **service** innovation; human resources

In the turbulent hospitality **industry**, chains and independent enterprises alike are continuously forced to look for ways of improving quality and reputation, cutting costs, and increasing sales and profits. Adding to these challenges, and often precipitating them, is fierce competition among hotel organizations, technological innovations, and changes in customer needs. One approach to improve quality and reputation is through innovation, or the ability to develop and launch new and **successful** hospitality services. As in manufacturing, new products represent an important resource of survival and growth for the **service industry**. (1) In that regard, the development of innovations has become a strategic weapon for both **successful** hospitality chains and independent hospitality enterprises alike. To help develop such managerial tools, we report on a survey of hotel managers' perceptions of what constitutes key success **factors** for the development of new hospitality services. The sample's cross-section of German hotels offers managers the opportunity to compare their own perceptions and experiences and to gain insight into opportunities through reflecting on our discussion of these key **factors**

Despite the crucial importance of being innovative and developing new services, knowledge about how to achieve success in innovation seems to be limited. (2) Especially in the hospitality sector, there is a dearth of reports, insights, and discussion on how to develop new services because there

have heretofore been no large-scale or detailed studies on success and failure of new hospitality services. As a result, managers often rely on gut feeling, speculation, and their own limited experience about the keys to innovation success. Alas, the failure rate for new services remains high. On average, four out of ten new services fail, (3) and there is no reason to believe that the hospitality industry is exempt from this grim statistic. Hospitality industry innovations are mostly intangible in nature. As a consequence, they are difficult to monitor and evaluate in terms of frequency and timing of execution (efficiency) and their contribution to customer satisfaction

and profits (effectiveness). We believe that the industry needs a better understanding of the factors that drive innovation performance.

In this article, we supply a literature review that elucidates the meaning of innovation and the factors contributing to its success, thereby building a framework for the management of innovation. We present a regression analysis with "overall success" as the independent variable as a lead-in to a discussion of the contribution of what, in essence, are design and delivery elements of innovation. Because success can be measured on a number of parameters (e.g., market share, customer satisfaction, financial performance), we used multiple measures as dependent variables. We thereby cover the width and breadth of measures used in practice, and thus managers may continue their own reflections with their particular strategic goals in mind, using as a background what their peers consider as the essential, contributing factors.

Regression Analysis จากคำตอบจากผู้จัดการ โรงแรม 184 ท่านในประเทศเยอรมัน แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยทั้งสิ้น 9 ประการที่มีผลต่อความสำเร็จของนวัตกรรมด้านบริการ (service innovation) คือ

- 1) คุณภาพของการบริการ (tangible quality) – เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า และการบริการ (product related)
- 2) ความเหมาะสมของสินค้าและบริการต่อผู้บริโภค (market selection and market responsiveness) – Market Related
- 3) ความร่วมมือจากพนักงาน (employee commitment) – Process Related
- 4) กลยุทธ์การจัดการบุคลากร (strategic human resource management) การพัฒนาอบรมบุคลากร (training employee) การวัดผลงาน (evaluation) และความเป็นหนึ่งเดียวกับการตลาด (marketing synergy) – Organizational Related
- 5) การบริการที่รักษาคุณภาพมาตรฐาน (consistent quality)
- 6) นวัตกรรมและเทคโนโลยี (innovation and technology)
- 7) ราคา (price)
- 8) สภาพการณ์แข่งขัน (competition)
- 9) การสื่อสารทางการตลาด (market communication) และการประชาสัมพันธ์ (public relations)

(เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 15 กรกฎาคม 2550)

8. สารสนเทศที่เกี่ยวข้องด้านการวิจัยความพึงพอใจ

http://www.moph.go.th/show_hotnew.php?idHot_new=3607

สร.ดังเป้าปี 50 เพิ่มความพอใจในบริการถึงร้อยละ 85

นพ.มงคล ณ สงขลา รมว.สาธารณสุข (สร.) เป็นประธานในพิธีลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อจัดส่งให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอนายกรัฐมนตรีลงนามต่อไป หลังจากนั้นได้มอบนโยบายการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของส่วนราชการในสังกัด โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการปฏิรูประบบสุขภาพครอบคลุมทั้งกาย จิต สังคม และปัญญา ลดปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ และพัฒนาระบบบริการที่สมดุล ทั้งการเสริมสร้างสุขภาพดี เพื่อป้องกันโรค กับการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพอย่างมีคุณภาพ ทั้งถึงและเป็นธรรม

นพ.มงคล กล่าวต่อว่า ในปีงบประมาณ 2550 กระทรวงฯ ได้รับงบดำเนินการวงเงิน 137,445 ล้านบาท มีเป้าหมายหลักคือ การมีสุขภาพดีของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง มุ่งลดปัญหาการเจ็บป่วยที่สำคัญ ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างทั่วถึง ตั้งเป้าสร้างความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานสาธารณสุขทั่วประเทศไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 สำหรับมาตรการควบคุมป้องกันโรคในปี 2550 ที่มุ่งเน้นได้แก่ โรคหลอดเลือดสมอง โรคไข้เลือดออก การฆ่าตัวตาย อาหารเป็นพิษ การติดเชื้อเอชไอวีในหญิงตั้งครรภ์กำหนดไม่เกิน ร้อยละ 1 เพิ่มอัตราการรักษาโรควัณโรคให้หายขาดได้ร้อยละ 85 ลดอัตราการตายของมารดาให้ไม่เกินแสนละ 18 และลดอัตราการตายของทารกอายุต่ำกว่า 1 ปีให้ไม่เกินแสนละ 15 เพิ่มอัตราการตรวจหาโรคมะเร็งปากมดลูกในหญิงที่อายุ 35-60 ปี ให้ได้มากกว่าร้อยละ 60

แหล่งข่าวโดย.... เว็บไซต์สำนักข่าวเนชั่น

ผู้จัดทำ.... ฝ่ายวิเคราะห์และประมวลข่าวสาร กลุ่มสารนิเทศ

[19/ก.พ/2550]

(เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 28 กรกฎาคม 2550)

ผลงานวิจัย สภาพที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการ
สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตชนบท E-mail : nesac@nesac.go.th , www.nesac.go.th :
www2.nesac.go.th/document/images06/06100012f.doc หน้า 95

จากผลการศึกษาบริการต่าง ๆ ที่มีในชุมชน ซึ่งผู้สูงอายุได้ใช้บริการ การเข้าถึงบริการและความ
พอใจต่อบริการ ซึ่งสรุปได้ว่า บริการด้านสาธารณสุขเป็นบริการที่ผู้สูงอายุได้ใช้บริการและมีความพึงพอใจ
มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นบัตรทอง 30 บาท สถานีอนามัยและโรงพยาบาล ซึ่งข้อมูลในเชิงคุณภาพจาก
การสัมภาษณ์และพูดคุยในการสนทนากลุ่มย่อยและการประชุมเวทีภาคผู้สูงอายุ ปรากฏผลคล้ายคลึงกัน
ว่า บริการด้านสาธารณสุขเป็นบริการที่ผู้สูงอายุได้ใช้บริการมากกว่าบริการด้านอื่น ๆ ที่เป็นบริการจาก
ภาครัฐด้วยกัน ส่วนบริการจากชุมชนอื่นได้แก่ ความช่วยเหลือจากชุมชนและเพื่อนบ้าน ซึ่งในข้อมูล
เชิงปริมาณปรากฏให้เห็นการให้บริการและการได้รับบริการในลำดับที่ 3 สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่
ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนใน ภาคเหนือ ภาคใต้และภาคกลางบางส่วนว่า ชุมชนที่ยังมีความเข้มแข็ง
ซึ่งมักจะเป็นชนบทในพื้นที่ห่างไกล หรือยังคงความเป็นชนบทค่อนข้างมาก การช่วยเหลือเจือจานกันใน
ระหว่างชาวชุมชนด้วยกันยังมีอยู่ค่อนข้างสูง แม้โดยส่วนใหญ่จะเป็นการช่วยเหลือกันไปตามมีตามเกิดก็
ตาม

อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่า บริการหลายชนิดที่ภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมค่อนข้างมาก เช่น
สถานที่ออกกำลังกาย ชมรมผู้สูงอายุ การฝึกอาชีพหรือแม้แต่ศูนย์ส่งเสริมวิสาหกิจประจำ
หมู่บ้าน ซึ่งเป็นองค์กรประชาชนที่รัฐให้จัดตั้งอย่างเป็นทางการ ก็มีได้เป็นบริการที่ผู้สูงอายุรู้จักและใช้
บริการอย่างแพร่หลายแต่อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่างโอกาสส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสได้ใช้บริการเกี่ยวกับ
ชมรมผู้สูงอายุหรือสถานที่ออกกำลังกาย จากการพูดคุย ผู้สูงอายุทุกภาคระบุว่า ต้องทำมาหากิน ไม่มีเวลา
ไปร่วมกิจกรรมดังกล่าว หรือบางส่วนที่อายุมากก็ไม่สามารถไปร่วมกิจกรรมเหล่านั้น เป็นต้น

ลำดับความต้องการบริการสวัสดิการทางสังคมในชุมชนของผู้สูงอายุในประเทศไทย

ลำดับความต้องการ	บริการสวัสดิการสังคมในชุมชน	ระดับความต้องการ
1	เบี้ยยังชีพ	สูง
2	หน่วยดูแลสุขภาพเคลื่อนที่	
3	บริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน	ค่อนข้างสูง
4	กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุ	
5	บริการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ	
6	การช่วยเหลือจากผู้อื่นเมื่อเดือดร้อน	

ลำดับความต้องการ	บริการสวัสดิการสังคมในชุมชน	ระดับความต้องการ
7	บัตรทอง 30 บาท	ปานกลาง
8	ฉาปนกิจสงเคราะห์	
9	บริการข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้สูงอายุ	
10	ชมรมผู้สูงอายุ	
11	ศูนย์บริการผู้สูงอายุในวัด	
12	ที่พบปะพูดคุยในชุมชน	
13	กลุ่มออมทรัพย์	
14	บริการถ่ายทอดภูมิปัญญาในชุมชน	
15	งานที่สร้างรายได้	
16	อื่นๆ	
17	ที่ออกกำลังกาย	ค่อนข้างน้อย
18	การฝึกอาชีพ	
19	การศึกษาเรียนรู้	
20	บ้านพักคนชรา	
21	ที่พักชั่วคราว	

จากข้อมูลที่รวบรวมมาทั้งหมดนั้นทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดแนวทาง วิเคราะห์แนวโน้มและ
คาดคะเนผลในเรื่องต่าง ๆ ของงานวิจัยและสามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดสมมติฐานเพื่อทำการ
ทดสอบในการหาค่าต่าง ๆ ของงานวิจัยได้อย่างแม่นยำและง่ายยิ่งขึ้น
(เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 30 กรกฎาคม 2550)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้วทำการวิจัยเชิงสำรวจมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. กรอบแนวคิดของการวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งพิจารณาผลของการวิจัยที่ได้เพื่อนำไปใช้ในเรื่องการพัฒนาองค์กร สถานบริการด้านที่พักขนาดเล็กให้มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ให้บริการโดยกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีโดยเฉพาะข้อมูลจะเก็บจากประชากรกลุ่มตัวอย่างบริเวณโรงแรมที่มีขนาดเล็กจำนวนห้องไม่เกิน 100 ห้องซึ่งไม่นับรวมจำนวนห้องพักในลักษณะของม่านรุคในแต่ละโรงแรม การวิจัยจึงมุ่งประเด็นศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการในส่วนต่างๆ ของโรงแรมสถานบริการที่ที่พักขนาดเล็กมีความผันแปรกับเรื่องใด
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ที่ให้บริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่า ทีและค่าเอฟทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ .05
3. ความต้องการทั่วไปที่ผู้บริการร้องขอ ในส่วนสุดท้ายของแบบสอบถามที่เป็นคำถามแบบเปิดให้แสดงความคิดเห็น

การพัฒนาองค์กร โดยดำเนินกิจกรรมประเภทการให้บริการที่มีระบบ มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน ตลอดจนสามารถควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรตามที่วางไว้ องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ มิใช่ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและความชำนาญ ของบุคลากรเพียงอย่างเดียว สถานบริการด้านที่พักจะต้องมีองค์ประกอบในหลายๆ ปัจจัยดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานนั้น กรอบแนวคิดทางการวิจัยจึงเป็นการมุ่งประเด็นที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาใช้เป็นข้อมูลและเป็นเครื่องมือในการพัฒนา ปรับปรุงสถานประกอบการทั้งในเรื่องการให้บริการและในเรื่องของอาคารสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และวางแผนในการบริหารงานของกิจการ

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจทางกายภาพของผู้ใช้บริการชาย – หญิง มีความพอใจแตกต่างกันหรือไม่
2. ความแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการ ผันแปรไปในทิศทางตรงกันข้ามหรือผันแปรไปในทิศทางเดียวกัน
3. อัตราค่าบริการมี ความผันแปรตามขนาดของสถานบริการ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ประชากรที่จะทำการศึกษาคือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี โดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ 70% และผู้ที่คาดว่าจะมาเป็นผู้ใช้บริการที่เดินผ่านไปมาหน้าโรงแรมตามเขตพื้นที่กำหนดอีก 30% รวมจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุดการกำหนดขนาดตัวอย่างในครั้งนี้ได้จากการใช้ตารางของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5 % การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบ (Multi-Stage Sampling) โดยแบ่งจำนวนประชากรและพื้นที่ ๆ จะเข้าเก็บข้อมูลดังตารางที่ได้แจ้งมาแล้วนั้น แล้วจึงดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดโดยทำการสุ่มผู้มาใช้บริการและผู้ที่จะเดินผ่านไปมาบริเวณโรงแรมที่เข้าเก็บข้อมูล
2. รับแบบสอบถามคืนและแยกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บจากประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มที่เป็นผู้ให้บริการ 70% และประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านไปมาบริเวณโรงแรมที่พักที่คาดว่าจะมาเป็นผู้ใช้บริการอีก 30% โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 300 ชุด รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดประมาณ 2 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ แจกแจงในรูปความถี่ หาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2.1 ค่าเฉลี่ยคำนวณจากสูตร

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

X = ค่าเฉลี่ย

X = ค่าความพึงพอใจ

N = กลุ่มตัวอย่าง

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคำนวณจากสูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน ค่าคะแนนแต่ละตัว
 $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum$ แทน ผลรวม
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการใช้การทดสอบค่า ที (T – Test) และการทดสอบค่า เอฟ (F – Test) โดยทดสอบสมมติฐานในระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05
4. วิเคราะห์หาอัตราค่าบริการมีความผันแปรตามขนาด ของสถานบริการและผันแปรตามมาตรฐานการให้บริการหรือไม่

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ ใช้แบบสอบถาม (Question Nair) ซึ่งก่อนนำเอาไปใช้ในการเก็บข้อมูล ได้ทำการทดสอบ (Pre Test) กับกลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นนักศึกษาสาขาการโรงแรม จำนวน 5 ชุดและบุคลากรทางการ โรงแรมอีก 5 ชุด ผลที่ได้คือต้องปรับคำถามในตารางส่วนที่ 2 เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจทางกายภาพที่มีจำนวน 8 ข้อเพิ่มขึ้นอีก 2 ข้อเพื่อให้สมบูรณ์มากขึ้นในเรื่องของความพึงพอใจทางกายภาพตามที่ผู้กรอกแบบสอบถามได้เสนอแนะ และสามารถนำผลการเก็บข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ผลได้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โดยใช้คำร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย
1.01 – 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมที่พักขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ โดยใช้การทดสอบค่าที (T-Test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) โดยทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์หาว่าอัตราค่าบริการมีความผันแปรตามขนาดของสถานบริการ และผันแปรตามมาตรฐานการให้บริการหรือไม่

ส่วนที่ 5 เป็นการรวบรวมผลและวิเคราะห์ จากคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบคำถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ถึงสิ่งที่พึงประสงค์และสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับการมาใช้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สถานประกอบการทำการปรับปรุง

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ปัจจัยด้านประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	130	43.3
หญิง	170	56.7
อายุ		
15 - 24 ปี	76	25.3
25 - 34 ปี	117	39.0
35 - 44 ปี	61	20.3
45 ปีขึ้นไป	46	15.3
การศึกษา		
ปวช. และ ม.6	79	26.3
ปวส. และปริญญาตรี	175	58.3
ปริญญาโท	32	10.7
ปริญญาเอก	12	4.0
missing	2	0.7
อาชีพ		
ธุรกิจส่วนตัว	52	17.3
ลูกจ้างเอกชน	112	37.3
รัฐวิสาหกิจ	17	5.7
รับราชการ	58	19.3
อื่น	59	19.7
missing	2	0.7
รวม	300	100

จากตารางที่ 1 พบว่า

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.3 ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.7

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15-24 ปี ร้อยละ 25.3 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 39.0 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 20.3 และผู้ให้บริการที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.3

เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช.และม.6 ร้อยละ 26.3 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวส.และปริญญาตรี ร้อยละ 58.3 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 10.7 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ร้อยละ 4.0 และมีผู้ไม่ตอบข้อนี้ ร้อยละ 0.7

แสดงให้เห็นถึงความต้องการในการใช้บริการของลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงจะใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กน้อยมาก กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่สามารถนำมากำหนดทิศทางของตลาดได้จึงควรเป็นกลุ่มทั่วไปที่มีระดับการศึกษาไม่เกินระดับปริญญาตรี แต่ถ้าหากต้องการทำตลาดใหม่เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่มีการศึกษาสูงเพราะเป็นตลาดที่มีศักยภาพในการใช้จ่าย เราจะต้องศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมว่าสิ่งที่ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวต้องการในเรื่องใด ในการมาใช้บริการของโรงแรมที่พักในแต่ละครั้งหรือลูกค้าคาดหวังจะได้รับสิ่งใดจากสถานบริการ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17.3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 37.3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.7 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ ร้อยละ 19.3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น 19.7 และมีผู้ไม่ตอบข้อนี้ ร้อยละ 0.7

จากผลที่ได้ในการวิเคราะห์โดยพิจารณาจาก อาชีพ ซึ่งผู้ให้บริการจะประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชนเสียเป็นส่วนใหญ่ ที่มาใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก หากพิจารณาให้ความสำคัญตลาดของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายกลุ่มนี้คาดว่าจะสามารถขยายตลาดให้โตเพิ่มขึ้นได้อีกเพราะสืบเนื่องมาจากในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีและจังหวัดใกล้เคียงจะมีสถานประกอบการ บริษัท ห้างร้าน ธุรกิจเอกชนเป็นจำนวนมาก คาดว่าถ้าหากวางแผนในการทำตลาดให้ดีจะสามารถขยายตลาดดังกล่าวได้อีกกว่าเท่าตัวเพราะโรงแรมส่วนใหญ่เข้าไม่ถึงลูกค้ากลุ่มนี้ ได้แต่รอให้ลูกค้าเดินเข้ามาหาเองเสียเป็นส่วนใหญ่

สำหรับตลาดของกลุ่มลูกค้ารองลงมาได้แก่ กลุ่มข้าราชการและธุรกิจส่วนตัวเป็นกลุ่มที่น่าสนใจ เพราะส่วนมากลูกค้ากลุ่มนี้จะเป็นลูกค้าที่ค่อนข้างประหยัดและหากตลาดมีการแข่งขันกันสูงกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้น่าจะเป็นทางออกที่ดีกับธุรกิจที่พักในจังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทางด้านกายภาพและการบริการ ปรากฏตามตารางที่ 2

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการโรงแรมขนาดเล็ก

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทางกายภาพและการบริการ

ความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สภาพแวดล้อมโดยรอบของโรงแรม	3.40	0.87	ปานกลาง
2. การบริการและการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน	3.24	0.76	ปานกลาง
3. ความสะอาดสบายของห้องพัก	3.49	0.77	ปานกลาง
4. ความสะอาดของโรงแรมและบริเวณโดยรอบ	3.54	0.76	มาก
5. คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มเมื่อเทียบกับราคา	3.25	0.70	ปานกลาง
6. ราคาค่าบริการห้องพัก	3.29	0.69	ปานกลาง
7. ราคาค่าบริการซัก อบ รีด	3.18	0.78	ปานกลาง
8. ทำเล ที่ตั้ง ของ โรงแรม ที่พัก	3.66	1.90	มาก
9. สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ที่วิ,คู่เย็นๆลฯ	3.63	0.90	มาก
10. มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย	3.32	0.91	ปานกลาง
รวม	3.40	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($x = 3.40$) ซึ่งสถานประกอบการแต่ละแห่งควรต้องปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ทางกายภาพและบริการให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก($x = 3.51-4.50$)จนถึงความพึงพอใจมากที่สุด($x = 4.51-5.00$) ถ้าปรับปรุงให้ได้ในระดับดังกล่าวคาดว่า จะมีผู้มาใช้บริการกับโรงแรมขนาดเล็กนี้เพิ่มมากขึ้น ถ้าพิจารณาความพึงพอใจโดยละเอียดในแต่ละข้อจะพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ทำเล ที่ตั้ง ของ โรงแรมที่พัก($x = 3.66$) รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ที่วิ,คู่เย็นๆลฯ ($x = 3.63$) และความสะอาดของ โรงแรมและบริเวณโดยรอบ ($x = 3.54$) สำหรับสิ่งที่โรงแรมต้องทำการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ให้ ผู้ใช้บริการได้รับความประทับใจและพึงพอใจ สูงสุด คือ การบริการและการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน ($x=3.24$) การบริการซักอบรีด ($x=3.18$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นการให้บริการที่ต้องปรับปรุง เพื่อให้การบริการเป็นที่ยอมรับในอนาคต

สำหรับสิ่งที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางแต่สถานประกอบการก็ควรต้องพัฒนาให้ดีขึ้น คือ คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มเมื่อเทียบกับราคา ($x=3.25$) ราคาค่าบริการห้องพัก ($x=3.29$) มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ($x=3.32$) สภาพแวดล้อมโดยรอบของโรงแรม ($x=3.40$) และความสะอาดสบายของห้องพัก ($x=3.49$) ตามลำดับ

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามเพศ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีเมื่อเปรียบเทียบตามเพศ ใช้ค่าทดสอบ ค่าที (T-Test) แบบ Independent ส่วนการเปรียบเทียบตาม อายุ การศึกษา และอาชีพ ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ปรากฏตามตารางที่ 3.1-3.4

ตารางที่ 3.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ตามเพศ

ความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการ	หญิง		ชาย			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T-value	Sig
1. สภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงแรม	3.33	0.89	3.50	0.85	-1.681	0.919
2. การบริการและการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน	3.21	0.77	3.28	0.75	-0.735	0.890
3. ความสะอาดสบายของห้องพัก	3.45	0.75	3.55	0.78	-1.046	0.715
4. ความสะอาดของ โรงแรมและบริเวณโดยรอบ	3.49	0.79	3.60	0.71	-1.271	0.304
5. คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มเมื่อเทียบกับราคา	3.16	0.66	3.36	0.73	-2.485	0.006
6. ราคาค่าบริการห้องพัก	3.22	0.64	3.39	0.74	-2.145	0.002
7. ราคาค่าบริการซัก อบ รีด	3.05	0.71	3.35	0.82	-3.304	0.000
8. ทำเล ที่ตั้ง ของ โรงแรม ที่พัก	3.71	2.41	3.61	0.87	0.443	0.579
9. สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ที่วิ,ตู้เย็น ฯลฯ	3.57	0.91	3.72	0.89	-1.379	0.534
10. มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย	3.16	0.93	3.53	0.84	-3.594	0.878
รวม	3.34	0.63	3.49	0.59		

จากตารางที่ 3.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เมื่อเปรียบเทียบตามเพศพบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการไม่แตกต่างกันยกเว้น คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มเมื่อเทียบกับราคา ,ราคาค่าบริการห้องพัก และราคาค่าบริการซัก อบ รีด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง คือ ผู้ชายจะมีความพึงพอใจทางกายภาพสูงกว่าหญิงในเกือบทุก ๆ ด้านยกเว้นเรื่อง ทำเลที่ตั้งของ โรงแรมที่พักที่เพศหญิงจะมีความพึงพอใจสูงกว่าชาย (หญิง= 3.71 ; ชาย= 3.61) เป็นนัยที่บ่งชี้ให้เห็นว่าผู้หญิงมีความต้องการที่จะได้รับการให้บริการทางกายภาพจากสถานประกอบการที่สูงกว่าชาย

ตารางที่ 3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการโรงพยาบาลเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ตามอายุ

ความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการ	อายุ							
	15-24 ปี		25-34 ปี		35-44 ปี		45 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. สภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงพยาบาล	3.25	0.75	3.19	0.83	3.70	0.99	3.80	0.78
2. การบริการและการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน	3.13	0.69	3.17	0.80	3.39	0.86	3.39	0.54
3. ความสะอาดของห้องพัก	3.46	0.72	3.40	0.79	3.60	0.82	3.63	0.64
4. ความสะอาดของโรงพยาบาลและบริเวณโดยรอบ	3.45	0.72	3.43	0.76	3.69	0.83	3.76	0.64
5. คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มเมื่อเทียบกับราคา	3.19	0.63	3.21	0.68	3.25	0.83	3.43	0.65
6. ราคาค่าบริการห้องพัก	3.18	0.58	3.26	0.74	3.41	0.74	3.41	0.62
7. ราคาค่าบริการซัก อบ รีด	3.13	0.64	3.04	0.76	3.29	0.90	3.43	0.78
8. ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล	3.49	0.74	3.80	2.86	3.62	1.00	3.65	0.79
9. สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ที่ผู้เข้าพัก	3.57	0.77	3.51	0.95	3.84	0.99	3.78	0.81
10. มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย	3.17	0.87	3.21	0.98	3.51	0.91	3.59	0.65
รวม	3.30	0.49	3.32	0.67	3.53	0.70	3.59	0.49

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามอายุ

จากตารางที่ 3.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เมื่อเปรียบเทียบตามอายุพบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการ ไม่แตกต่างกันยกเว้น สภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงแรม ,ความสะอาดของโรงแรมและบริเวณโดยรอบ ,ราคาค่าบริการซัก อบ รีดและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการเมื่อพิจารณาข้อมูลจากตารางพบว่าถ้าหากต้องการกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้ากลุ่มอายุ 15 – 24 ปี จะต้องทำการปรับปรุงสภาพทางกายภาพและการให้บริการในทุกๆ ด้านเพราะจากค่าที่ได้ในตาราง พบว่าผู้บริการในช่วงอายุดังกล่าว มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางซึ่งสถานประกอบการจะต้องปรับปรุงสภาพทางกายภาพและการให้บริการ อยู่ในระดับที่ดีขึ้นจนถึงดีมากที่สุด จึงจะทำให้ผู้บริการพึงพอใจมากที่สุดในการเข้าใช้บริการแต่ละครั้ง

สำหรับกลุ่มผู้บริการอายุ 25 – 34 ปี เมื่อพิจารณาและตรวจสอบข้อข้อเสนอแนะ ยังต้องการให้สถานประกอบการพัฒนาปรับปรุงในเรื่องสภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงแรม การบริการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน ความสะอาดสบายของห้องพัก ความสะอาดของโรงแรมและบริเวณโดยรอบคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มเมื่อเทียบกับราคา ราคาค่าบริการห้องพัก ราคาค่าบริการซักอบรีดและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย

ในเรื่องทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการในห้องพัก ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริการยอมรับได้ในระดับดี ถ้าหากต้องปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงในสองส่วนดังกล่าว จะต้องใช้งบประมาณจำนวนค่อนข้างสูงเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ถือว่าเป็นระดับที่ดีจะทำให้สถานประกอบการลดต้นทุนในส่วนนี้ได้ แต่ก็ควรดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดีและสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

ส่วนกลุ่มผู้บริการที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีข้อสรุปจากผลที่วิเคราะห์ตามตาราง คือ สิ่งที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้นคือ การให้บริการและการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มเมื่อเทียบกับราคา และราคาค่าบริการซักอบรีด และสิ่งที่ผู้บริการกลุ่มนี้พึงพอใจมากคือ สภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงแรม ความสะอาดของโรงแรมและความสะอาดสบายของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ทำเลที่ตั้งและมาตรฐานความปลอดภัยเมื่อเข้าพัก ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และสถานประกอบการควรรักษาคุณภาพมาตรฐานนี้ไว้เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

กลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไปผลจากการวิเคราะห์ค่าในตาราง มีสิ่งต้องปรับปรุง และสิ่งที่พึงพอใจเช่นเดียวกับกลุ่มผู้บริการที่มีอายุ 35 – 44 ปี เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจะพบว่ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่พึงพอใจทางกายภาพสูงสุด ($x = 3.59$)

ตารางที่ 3.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการโรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ตามการศึกษา

ความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการ	การศึกษา									
	ปวช.และม.6		ปวส.และปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		F-value	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงแรม	3.23	0.82	3.33	0.85	3.88	0.83	4.41	0.67	10.974	0.000
2. การบริการและการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน	3.18	0.76	3.21	0.76	3.41	0.80	3.67	0.49	2.085	0.102
3. ความสะอาดกลสบายของห้องพัก	3.42	0.74	3.46	0.74	3.66	0.90	4.17	0.58	4.076	0.007
4. ความสะอาดของโรงแรมและบริเวณโดยรอบ	3.41	0.74	3.51	0.74	3.72	0.81	4.25	0.45	5.262	0.002
5. คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มที่เทียบกับราคา	3.15	0.68	3.18	0.70	3.56	0.62	3.83	0.39	6.302	0.000
6. ราคาค่าบริการห้องพัก	3.08	0.69	3.26	0.64	3.75	0.67	3.91	0.51	11.812	0.000
7. ราคาค่าบริการซัก อบ รีด	3.04	0.76	3.10	0.71	3.66	0.93	3.83	0.57	8.971	0.000
8. ทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่พัก	3.44	0.84	3.71	2.38	3.88	1.01	3.92	0.67	0.584	0.626
9. สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ที่ผู้เข้าพัก	3.53	0.80	3.62	0.88	3.72	1.17	4.33	0.89	2.895	0.036
10. มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย	3.34	0.89	3.28	0.96	3.38	0.75	3.58	0.51	0.502	0.682
รวม	3.28	0.59	3.37	0.60	3.66	0.66	3.99	0.32		

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 3.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เมื่อเปรียบเทียบตามการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการแตกต่างกันเล็กน้อย การบริการและการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน,ท่าเล ที่ตั้ง ของ โรงแรม ที่พัก และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษาบ่งบอกถึงความแตกต่างในเรื่องของความพึงพอใจทางกายภาพและการให้บริการ โดยรวมคือ ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจทางกายภาพและการให้บริการสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า กล่าวคือ ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกจะมีความ พึงพอใจสูงสุดถึง 3.99 รองลงมาเป็นปริญญาโท 3.66 ปริญญาตรี 3.37 และต่ำสุดคือ ปวช.และม.6 มีระดับความพึงพอใจทางกายภาพและการให้บริการที่ระดับ 3.28 ภาพรวมของ ผลดังกล่าวทำให้เห็นว่าหากสถานประกอบการมีลูกค้ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปวช.และม.6 มาก สถานประกอบการจะต้องปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพและการให้บริการเพิ่มขึ้นอีกเท่าตัว ซึ่งหากพิจารณารายละเอียดจากข้อมูลของแบบสอบถามแล้วลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีคุณภาพต่ำสุด มีประสบการณ์ในการใช้บริการโรงแรมน้อยความสามารถในการจ่ายชำระเพื่อการใช้บริการต่าง ๆ ในโรงแรมมีน้อยกว่าทุกกลุ่ม หากสถานประกอบการจะวางเป้าโดยมีลูกค้ากลุ่มนี้เป็นหลัก จะดำเนินการและบริหารงานให้ประสบความสำเร็จในการทำกำไรได้ค่อนข้างยาก

ตารางที่ 3.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ตามอาชีพ

ความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการ	อาชีพ										F-value	Sig
	ธุรกิจส่วนตัว		ลูกจ้างเอกชน		รัฐวิสาหกิจ		รับราชการ		อื่นๆ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สภาพแวดล้อมโดยรอบของโรงแรม	3.40	1.03	3.38	0.86	3.59	1.12	3.53	0.86	3.27	0.67	0.862	0.487
2. การบริการและการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน	3.17	0.65	3.30	0.76	3.35	1.06	3.44	0.76	3.05	0.75	1.582	0.179
3. ความสะอาดสุขสบายของห้องพัก	3.65	0.81	3.54	0.71	3.29	0.92	3.55	0.78	3.27	0.74	2.346	0.055
4. ความสะอาดของโรงแรมและบริเวณโดยรอบ	3.62	0.75	3.52	0.75	3.41	0.94	3.81	0.71	3.31	0.68	3.722	0.006
5. คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มที่เทียบกับราคา	3.31	0.70	3.33	0.69	3.18	0.88	3.26	0.74	3.05	0.60	1.715	0.147
6. ราคาค่าบริการห้องพัก	3.21	0.78	3.38	0.68	3.35	0.86	3.38	0.67	3.10	0.55	2.080	0.083
7. ราคาค่าบริการรถ ออ รีด	3.15	0.96	3.17	0.73	3.41	0.94	3.33	0.78	3.00	0.59	1.726	0.144
8. ทำเล ที่ตั้ง ของ โรงแรม ที่พัก	3.38	0.93	3.90	2.90	3.53	1.12	3.67	0.94	3.53	0.57	0.812	0.518
9. สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ที่วิ,ตู้เย็นฯลฯ	3.58	0.96	3.65	0.85	3.76	1.03	3.71	1.03	3.51	0.80	0.583	0.675
10. มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย	3.21	0.87	3.45	0.92	3.24	0.90	3.50	0.82	3.05	0.94	2.705	0.031
รวม	3.37	0.66	3.47	0.66	3.41	0.87	3.51	0.53	3.21	0.41		

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามอาชีพ

จากตารางที่ 3.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เมื่อเปรียบเทียบตามอาชีพพบว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการไม่แตกต่างกันยกเว้น ความสะอาดของโรงแรม และบริเวณโดยรอบ และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หากนำอาชีพมาพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจทางกายภาพและการให้บริการแล้วกลุ่มลูกค้าที่มี อาชีพรับราชการ จะมีความพึงพอใจสูงสุด ($x = 3.51$) ; รองลงมาคือ ลูกจ้างเอกชน ($x = 3.47$) ; รัฐวิสาหกิจ ($x = 3.41$) ; และธุรกิจส่วนตัว ($x = 3.37$)

กลุ่มที่น่าสนใจเพื่อใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการทำตลาด หรือให้มาเป็นผู้ใช้บริการกับทางสถาน ประกอบการ โรงแรมที่พัก คือ กลุ่มข้าราชการ เพราะเป็นกลุ่มที่ให้บริการง่าย ไม่เรื่องมาก ไม่คาดหวัง จากการเข้ารับบริการสูงเหมือนกับทุกกลุ่ม

วิเคราะห์อัตราค่าบริการมีความผันแปรกับขนาดและมาตรฐานบริการ

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์หาว่าอัตราค่าบริการมีความผันแปรตามขนาดของสถานบริการ และผันแปรตามมาตรฐานการให้บริการหรือไม่

กำหนดให้ตัวแปรตามคือ อัตราค่าบริการ(Y) และ ตัวแปรต้นคือขนาดของสถานบริการ (X_1) และ มาตรฐานการให้บริการ (X_2)

จากผลการวิเคราะห์ เมื่อดูจากค่า $R=0.480$ พบว่า ขนาดของสถานบริการ(X_1) และ มาตรฐานการให้บริการ (X_2) มีความสัมพันธ์กับ อัตราค่าบริการ(Y) เท่ากับ 0.480 และได้ $R^2 = 0.231$ หมายความว่า ขนาดของสถานบริการ(X_1) และ มาตรฐานการให้บริการ (X_2) สามารถอธิบายความผันแปร อัตราค่าบริการ(Y) ได้ 23.1%

ถ้า F-value = 35.982 และค่า Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 แสดงว่า สามารถนำค่าที่ได้จากการวิเคราะห์ผลมาเขียนสมการ ได้ดังนี้

สมการประมาณค่า อัตราค่าบริการ(Y) ที่มีความสัมพันธ์กับขนาดของสถานบริการ(X_1) และ มาตรฐานการให้บริการ (X_2) คือ

$$Y = 2.744 - 0.148 X_1 + 0.304 X_2$$

นั่นคือ จำนวนห้องพักผันแปรกับอัตราค่าบริการในทิศทางตรงกันข้าม คือ จำนวนห้องพักมากอัตราค่าบริการก็จะต่ำ แต่ถ้าจำนวนห้องพักน้อยอัตราค่าบริการก็จะสูงซึ่งดูได้จาก -0.148 และ มาตรฐานการให้บริการผันแปรกับอัตราค่าบริการในทิศทางเดียวกันคือมาตรฐานการให้บริการดีอัตราค่าบริการก็จะสูง แต่ถ้ามาตรฐานการให้บริการไม่ดีอัตราค่าบริการก็จะต่ำดูได้จาก 0.304

ข้อเสนอแนะของประชากรกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย

ส่วนที่ 5 เป็นการรวบรวมผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อคิดเห็นเสนอแนะเรื่องต่าง ๆ ที่พึงประสงค์หรือสิ่งที่คาดหวังจะได้รับจากการมาใช้บริการของสถานประกอบการด้านโรงแรมที่พักขนาดเล็กจำนวนไม่เกิน 100 ห้อง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้เพียงร้อยละ 8.6% จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุด โดยส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยให้ดีกว่าปัจจุบันและเรื่องรองลงมาก็คือเรื่องของมาตรฐานการให้บริการควรพัฒนาให้เท่าเทียมกับโรงแรมขนาดใหญ่ จะทำให้โรงแรมขนาดเล็กมีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพราะเสน่ห์ของโรงแรมขนาดเล็ก คือ ความใกล้ชิดระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการมีมากกว่า การดูแลใส่ใจลูกค้าที่มาใช้บริการจะทำได้ง่ายกว่าและดีกว่า ลูกค้าจะประทับใจมากกว่าเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารของโรงแรมสามารถมาให้บริการดูแลลูกค้าด้วยตนเองได้ นี่ถือเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของโรงแรมขนาดเล็ก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมที่พักขนาดเล็ก(ไม่เกินจำนวน100 ห้อง)ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาระดับ ปวส.และปริญญาตรี และเป็นลูกจ้างของสถานประกอบการเอกชน

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยทั่วไปจากผลการวิจัยจะอยู่ในระดับปานกลางซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ทำเล ที่ตั้ง ของโรงแรมที่พัก รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เช่น ทีวี,ตู้เย็นในห้องพัก ความสะอาดของโรงแรมและบริเวณโดยรอบ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ให้บริการสถานบริการโรงแรมที่พักขนาดเล็ก(ไม่เกินจำนวน10 ห้อง)ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

3.1 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการไม่แตกต่างกันยกเว้นเรื่องคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มราคาค่าบริการห้องพัก และราคาค่าบริการซัก อบ รีด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 หากเปรียบเทียบตามอายุพบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการไม่แตกต่างกันยกเว้น สภาพแวดล้อมโดยรอบของโรงแรม ,ความสะอาดของ โรงแรมและบริเวณโดยรอบ ,ราคาค่าบริการซัก อบ รีดและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 เมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการแตกต่างกันยกเว้น การบริการและการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน,ทำเล ที่ตั้ง ของโรงแรมที่พัก และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 เมื่อเปรียบเทียบตามอาชีพพบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการไม่แตกต่างกันยกเว้น ความสะอาดของโรงแรมและบริเวณโดยรอบ และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. สมการประมาณค่า อัตราค่าบริการ(Y) ที่มีความสัมพันธ์กับขนาดของสถานบริการ(X_1) และมาตรฐานการให้บริการ (X_2) คือ $Y = 2.744 - 0.148 X_1 + 0.304 X_2$

นั่นคือ จำนวนห้องพักผันแปรกับอัตราค่าบริการในทิศทางตรงกันข้าม คือ จำนวนห้องพักมากอัตราค่าบริการก็จะต่ำแต่ถ้าจำนวนห้องพักน้อยอัตราค่าบริการก็จะสูงซึ่งดูได้จาก-0.148 และ มาตรฐานการให้บริการผันแปรกับอัตราค่าบริการในทิศทางเดียวกันคือมาตรฐานการให้บริการดีอัตราค่าบริการก็จะสูง แต่ถ้ามาตรฐานการให้บริการไม่ดีอัตราค่าบริการก็จะต่ำดูได้จาก 0.304

จำนวนห้องพักจะผันแปรในทิศทางตรงกันข้ามกับอัตราค่าบริการ คือ โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากอัตราค่าบริการต่ำ แต่ถ้าหากเป็นโรงแรมที่มีห้องพักน้อยอัตราค่าบริการจะสูง เหตุที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากโรงแรมที่มีห้องพักน้อยเป็นโรงแรมในรูปแบบรีสอร์ท มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบให้บริการที่เป็นมาตรฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาตรฐานที่ดี จัดตกแต่งสถานที่ไว้อย่างสวยงามหรูหราทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร ซึ่งต่างจากโรงแรมที่มีห้องพักมากซึ่งเปิดให้บริการแต่ห้องพักไม่ได้คำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสบายเท่าใดนักรวมถึงการจัดตกแต่งสถานที่ก็ไม่ได้ดีเท่า จุดประสงค์ของผู้เข้าใช้บริการโรงแรมที่มีห้องพักจำนวนมากมีจุดมุ่งหมายเฉพาะกิจ ระยะเวลาในการเข้าพักก็จะประมาณ 1-3 ชั่วโมงกว่า 70% ผลของการวิจัยในประเด็นของราคาจึงมีค่าความผันแปรในทิศทางตรงกันข้ามกับอัตราค่าบริการดังกล่าว ซึ่งผลที่ได้นี้เป็นผลสำรวจของโรงแรมในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

5. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเรื่องต่าง ๆ ที่พึงประสงค์หรือสิ่งที่คาดหวังของผู้มาใช้บริการ ที่จะได้รับจากการมาใช้บริการของสถานประกอบการด้านโรงแรมที่พักขนาดเล็กจำนวนไม่เกิน 100 ห้อง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้เพียงร้อยละ 8.6% จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุด โดยส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยให้ดีกว่าปัจจุบันและเรื่องรองลงมาก็คือเรื่องของมาตรฐานการให้บริการควรพัฒนาให้เท่าเทียมกับโรงแรมขนาดใหญ่

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี เป็นการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อค้นหาคำตอบจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนในเรื่องของความต้องการและความพึงพอใจในการใช้บริการ จากผลที่กล่าวมาทั้งหมดโดยสรุปแล้วผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นเสนอแนะสำหรับงานวิจัยฉบับนี้คือ หากโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานีต้องการลูกค้าที่ดีมีคุณภาพมาใช้บริการ เข้าพัก หรือใช้บริการอื่น ๆ ที่โรงแรมมีบริการจัดให้ โรงแรมต่าง ๆ ควรต้องปรับปรุงในหลาย ๆ ด้านโดยเฉพาะเรื่องของสถานที่และมาตรฐานการให้บริการ

สถานที่ ๆ กล่าวถึงนั้น มีลักษณะเป็นม่านรูด หรือบางแห่งไม่ถูกสุขลักษณะ จึงขอเสนอให้ทำการปรับปรุงสถานที่ทั้งภายในอาคารและบริเวณภายนอกรอบ ๆ ตัวอาคาร ให้ตัวอาคารโปร่ง ปรับส่วนม่านรูดให้เป็นห้องที่เป็นสัดส่วนและมีที่จอดรถสะดวกสบาย

มาตรฐานการให้บริการ ถึงแม้เป็นโรงแรมขนาดเล็ก ผู้วิจัยกลับมองว่าเป็นสิ่งที่ได้เปรียบโรงแรมขนาดใหญ่ ในเรื่องของการให้บริการอย่างเอาใจใส่ เข้าถึงลูกค้าได้ใกล้ชิดเพราะโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ผู้ให้บริการจะเป็นเจ้าของเป็นผู้ให้บริการเอง สิ่งที่ชาวไทยมีคือความเป็นมิตรไมตรี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจช่วยเหลือผู้ที่มาเยือน ซึ่งจะทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง จึงไม่ควรปฏิเสธว่าโรงแรมขนาดเล็กการบริการจะเล็กตามไปด้วยหรือการบริการจะแย่ตามขนาดของโรงแรม สิ่งสำคัญโรงแรมเล็ก ๆ นี้สามารถสร้างเอกลักษณ์ของตัวเองจนเป็นที่ประทับใจลูกค้าผู้มาเยือนได้

กล่าวโดยสรุป จึงขอเสนอว่าสิ่งที่ควรต้องปรับปรุงเพื่อการบริการที่ดีมีสองเรื่องคือ สถานที่และมาตรฐานการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กรรมการ นิยมศิลป์ และคณะ . 2535. *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัลยา สุวรรณแสง. 2536. *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา
- กัลยา วินิชย์บัญชา. 2542. *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิ่งพร ทองใบ และคณะ. 2549. *การส่งเสริมการตลาด*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- ทวี ลักษมีวัฒนา และ กานต์สุดา มาฆะศิริานนท์. 2550. *สอนศิษย์ให้คิดเก่ง: บริษัทรุ่งเรืองรัตน์
พรินติ้ง จำกัด*.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ และ ธนิกานต์ มาฆะศิริานนท์. 2547. *20 วิธีการพัฒนาบริการเหนือชั้น*.
กรุงเทพมหานคร: ธรรมมถการพิมพ์.
- ประกายรัตน์ ภัทรธิดิ และคณะ. *อุตสาหกรรมบริการ*. 2549. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรีชา แดงโรจน์. 2538. *ศิลป์และศาสตร์การบริหารจัดการโรงแรม*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธงชัย
การพิมพ์ จำกัด.
- ปรีชา แดงโรจน์. 2549. *การบริหารจัดการและปฏิบัติการโรงแรม ศตวรรษที่ 21*. นนทบุรี: เอส.
อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- รัชนิกร โชติชัยสถิต และคณะ. 2542. *จิตวิทยาบริการ*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษร
เจริญทัศน์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2550. *ทฤษฎีการประเมิน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สถิต วงศ์สุวรรณ. 2540. *ปรัชญาเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2549. *จิตวิทยาสังคม ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด
ยูเคชั่น.
- สิริกร วิชชาวุธ และคณะ. 2547. *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรพล พยอมแย้ม. 2548. จิตวิทยาสัมพันธภาพ. กรุงเทพมหานคร: สหภาพพัฒนาการพิมพ์.

Penchansky, R., & Thomas, W.J. (1981). The concepts of access: *Definition and relationship to consumer satisfaction*. *Medical Care*, 21(2), 127 – 140.

Powell, D. H. (1983). *Understanding human adjustment : Normal adaptation through the Life cycle*. Boston, MA. Little Brown.

Vroom. W.H. 1964 *Working and motivation*. New York : John Wiley and Sons

พระราชบัญญัติโรงแรมไทยปีพ.ศ. 2547.1. <http://www.kodmhai.com/m4/m4-15/New1/N2.html>

2. <http://www.kodmhai.com/m4/m4-15/H42/H-42.html>

3. <http://www.lawyerthai.com/law/articles.php?articleid=74&cat=727>

เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 12 มกราคม 2550

Ottenbacher, Michael 2003 *Successful new service development: A study of the hotel industry in Germany*. PhD thesis, University of Otago. เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 15 กรกฎาคม 2550

สร.ตั้งเป้าปี 50 เพิ่มความพอใจในบริการถึงร้อยละ 85 เว็บไซต์สำนักข่าวเนชั่น ฝ่ายวิเคราะห์ และประมวลข่าวสาร กลุ่มสารนิเทศ [19/ก.พ/2550] เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 28 กรกฎาคม 2550

http://www.moph.go.th/show_hotnew.php?idHot_new=3607

ผลงานวิจัย สถาบันปริกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการ
สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตชนบท E-mail : nesac@nesac.go.th , www.nesac.go.th :
www2.nesac.go.th/document/images06/06100012f.doc หน้า 95 เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 30 กรกฎาคม 2550

ภาคผนวก

พ.ร.บ. โรงแรมปี พ.ศ. 2547	ก.1 – ก.24
แผนภูมิแสดงผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นเพศ ชาย – หญิง	ข.1
แผนภูมิแสดงเปอร์เซ็นต์ สรุประดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค.1
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล (แบบสอบถาม)	ง. 1



ที่ มท 0307.1/ว 4186

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. 10200

23 ธันวาคม 2547

เรื่อง พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547

เรียน นายกสสมาคมโรงแรมไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 จำนวน 1 ชุด

เนื่องจากพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ใช้บังคับมาเป็นเวลานาน จึงมีบทบัญญัติที่ไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน โดยสภาพเศรษฐกิจและการประกอบธุรกิจโรงแรมได้พัฒนาและขยายตัวมากขึ้น ดังนั้น เพื่อส่งเสริมและยกมาตรฐานการประกอบธุรกิจโรงแรมแต่ละประเภท คณะรัฐมนตรีจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ซึ่งรัฐสภาได้พิจารณาให้ความเห็นชอบแล้ว ขณะนี้พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงลงพระปรมาภิไธย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 70 ก วันที่ 12 พฤศจิกายน 2547 และจะมีผลใช้บังคับเป็นกฎหมายเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาคือวันที่ 12 พฤษภาคม 2548 เป็นต้นไป

โดยพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. ยกเลิกพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. ปรับปรุงนิยามของคำว่า "โรงแรม" ให้ชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน โดยกำหนดลักษณะของสถานที่ที่เป็นโรงแรม และสถานที่ที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

3. กำหนดให้มีคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนของส่วนราชการ ผู้แทนภาคเอกชน และผู้ทรงคุณวุฒิ ทำหน้าที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจโรงแรม โดยมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดแผนและนโยบายต่าง ๆ เสนอต่อรัฐมนตรีเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทและมาตรฐานการบริการของโรงแรม พิจารณาอุทธรณ์คำสั่งไม่ออกใบอนุญาต คำสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาต คำสั่งไม่ต่ออายุใบอนุญาตของนายทะเบียน ซึ่งตามกฎหมายเดิมกำหนดให้อุทธรณ์ไปยังรัฐมนตรี

4. กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์มาตรฐาน เกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของโรงแรมให้สอดคล้องกับลักษณะและสภาพของโรงแรม แต่ละประเภท

/5. ให้อำนาจ ...

5. ให้อำนาจรัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะกรรมการออกประกาศกำหนดเขตท้องที่งดออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม เพื่อการรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน
 6. ปรับปรุงระบบการยื่นคำขอและการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม ให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถยื่นคำขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมและใบอนุญาตอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อนายทะเบียนได้ในคราวเดียวกัน
 7. ปรับปรุงอายุใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมจากเดิมกำหนดให้ใบอนุญาตสิ้นอายุในวันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี เป็นกำหนดให้มีอายุห้าปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต
 8. กำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม และกำหนดคุณสมบัติของผู้จัดการโรงแรม
 9. กำหนดให้มีโทษปรับทางปกครองและโทษทางอาญา โดยให้มีโทษจำคุกสำหรับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยไม่ได้รับอนุญาต และกรณีเป็นผู้จัดการโดยไม่ได้แจ้งให้นายทะเบียนทราบ
 10. ปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตโดยกำหนดเป็นอัตราสูงสุดไว้ ฉบับละ 50,000 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี ๆ ละ 80 บาทต่อห้อง โดยจะออกเป็นกฎกระทรวงกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมให้แตกต่างกันตามประเภทของโรงแรมก็ได้
- รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

กระทรวงมหาดไทยจึงได้ส่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 เขียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง สำหรับการร่างกฎกระทรวงและร่างประกาศกระทรวง ที่ต้องออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยจะได้ดำเนินการและประสานงาน มาในลำดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ผอ. ก.ม. ๙,

(นายวิชาญ แสงมณี)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านกิจการความมั่นคงภายใน

กรมการปกครอง

สำนักการสอบสวนและนิติการ

โทร. 0-2356-9554, โทรสาร 0-2356-9560



พระราชบัญญัติ

โรงแรม

พ.ศ. ๒๕๔๗

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๗

เป็นปีที่ ๕๕ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยโรงแรม

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๘ ประกอบกับมาตรา ๓๕ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิก

(๑) พระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช ๒๔๗๘

(๒) พระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับที่ ๒) พุทธศักราช ๒๔๘๔

(๓) พระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับที่ ๓) พุทธศักราช ๒๔๘๕

(๔) พระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๐๓

บรรดากฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับอื่นใดในส่วนที่บัญญัติไว้แล้วในพระราชบัญญัตินี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน

มาตรา ๕ ในพระราชบัญญัตินี้

“โรงแรม” หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง

(๑) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมีใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

(๒) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

(๓) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้

“ผู้พัก” หมายความว่า คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดที่ใช้บริการที่พักชั่วคราวของโรงแรม

“ใบอนุญาต” หมายความว่า ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม

“นายทะเบียน” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้เป็นนายทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งนายทะเบียนแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยแต่งตั้งจาก

(๑) ข้าราชการดำรงตำแหน่งชั้นสัญญาบัตรขึ้นไป หรือ

(๒) ข้าราชการพลเรือนตั้งแต่ระดับสามขึ้นไป หรือ

(๓) ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ระดับสามขึ้นไป

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรม

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้และให้มีอำนาจแต่งตั้งนายทะเบียน ออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราท้ายพระราชบัญญัตินี้ ยกเว้นค่าธรรมเนียม และกำหนดกิจการอื่นหรือออกประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงและประกาศนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หน้า ๑๔
เล่ม ๑๒๑ ตอนพิเศษ ๗๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๗

หมวด ๑

คณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรม

มาตรา ๖ ให้มีคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรมคณะหนึ่งประกอบด้วย ปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานกรรมการ เลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ อธิบดีกรมการปกครอง อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อธิบดีกรมอนามัย ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้แทนกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้แทนกระทรวงวัฒนธรรม นายกสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ นายกสมาคมโรงแรมไทย ผู้แทนสมาคมโรงแรมไทย ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนห้าคน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิภาคเอกชนซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ด้านโรงแรมหรือด้านการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงการกระจายผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ด้านโรงแรมไปตามประเภทของโรงแรมที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๑๓ เป็นกรรมการ

ให้ผู้แทนกรมการปกครองเป็นเลขานุการ ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติและผู้แทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

มาตรา ๗ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิในประเภทเดียวกันเป็นกรรมการแทน และให้ผู้ได้รับแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งดำรงตำแหน่งครบวาระแล้ว แต่ยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระปฏิบัติหน้าที่ไปพลางก่อนจนกว่าจะได้แต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใหม่

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับการแต่งตั้งอีกได้ แต่ต้องไม่เกินสองคราวติดต่อกัน

มาตรา ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

- (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออกเพราะไม่สุจริตต่อหน้าที่หรือมีความประพฤติเสื่อมเสีย
- (๔) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

มาตรา ๘ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา ๑๐ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้คำแนะนำแก่รัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวงตามมาตรา ๑๓
- (๒) ให้คำแนะนำแก่รัฐมนตรีในการออกประกาศกำหนดเขตท้องที่หนึ่งท้องที่ใดเป็นเขตงดออกใบอนุญาตตามมาตรา ๑๔

- (๓) พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้
- (๔) เสนอแผนและมาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมและการกำกับดูแลธุรกิจโรงแรม
- (๕) เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขกฎกระทรวงหรือประกาศตามพระราชบัญญัตินี้

- (๖) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการหรือตามที่รัฐมนตรีมอบหมาย

มาตรา ๑๑ ให้คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดแทนคณะกรรมการหรือตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ในกรณีที่คณะกรรมการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการในเรื่องที่เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด คณะกรรมการต้องแต่งตั้งผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นอนุกรรมการในเรื่องดังกล่าวด้วย เว้นแต่กรณีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาตามมาตรา ๑๐ (๓) ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีส่วนได้เสียหรือประโยชน์เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว

ให้นำความในมาตรา ๘ มาใช้บังคับแก่การประชุมของคณะอนุกรรมการโดยอนุโลม

หน้า ๑๖
 เล่ม ๑๒๑ ตอนพิเศษ ๗๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๗

มาตรา ๑๒ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๑๐ หรือมาตรา ๑๑ ให้คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการมีอำนาจเรียกบุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งเอกสาร หลักฐานหรือวัตถุใดๆ มาเพื่อประกอบการพิจารณาได้ตามที่เห็นสมควร

หมวด ๒ การประกอบธุรกิจโรงแรม

มาตรา ๑๓ เพื่อประโยชน์ในการกำหนดและควบคุมมาตรฐานของโรงแรม ส่งเสริมการประกอบธุรกิจโรงแรม และส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงแข็งแรง สุขลักษณะ หรือความปลอดภัยของโรงแรม รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะกรรมการมีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดประเภทของโรงแรม และกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือมาตรฐานการประกอบธุรกิจของโรงแรม ทั้งนี้ เงื่อนไขดังกล่าวให้รวมถึงการห้ามประกอบกิจการอื่นใดในโรงแรมด้วย

กฎกระทรวงตามวรรคหนึ่ง รัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรฐานการประกอบธุรกิจของโรงแรมแต่ละประเภทให้แตกต่างกันก็ได้ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงลักษณะของท้องที่ที่โรงแรมตั้งอยู่หรือความจำเป็นในการควบคุมดูแลโรงแรมในแต่ละประเภท หรือความเหมาะสมกับลักษณะของโรงแรมแต่ละประเภท

มาตรา ๑๔ ในกรณีที่จำเป็นเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือสภาพแวดล้อม รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะกรรมการมีอำนาจออกประกาศกำหนดเขตท้องที่หนึ่งท้องที่ใดเป็นเขตงดออกใบอนุญาตได้

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับแก่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมที่ได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันประกาศดังกล่าวมีผลใช้บังคับและจะประกอบธุรกิจโรงแรมที่ได้รับอนุญาตต่อไปเมื่อประกาศดังกล่าวใช้บังคับแล้ว

มาตรา ๑๕ ห้ามมิให้ผู้ใดประกอบธุรกิจโรงแรม เว้นแต่จะได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนการขอใบอนุญาตและการออกใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๑๖ ผู้ขอรับใบอนุญาต ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

- (๑) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
- (๒) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย

- (๓) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- (๔) ไม่เป็นคนที่ไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๕) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(๖) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์และเด็ก หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี

- (๗) ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต
- (๘) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรือเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตโดยเหตุอื่นที่มีสาเหตุตาม (๖) แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปี

ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามวรรคหนึ่ง และต้องไม่เคยเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตตาม (๘)

มาตรา ๑๗ ในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตตามมาตรา ๑๕ ผู้ขอรับใบอนุญาตอาจยื่นคำขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจโรงแรมต่อนายทะเบียนในคราวเดียวกัน

เมื่อนายทะเบียนได้รับคำขอรับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้นายทะเบียนตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำขอ หากคำขอดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในประกาศที่ออกตามมาตรา ๑๕ ให้นายทะเบียนแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายในห้าวันทำการนับแต่วันยื่นคำขอ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาให้ผู้ขอรับใบอนุญาตแก้ไข หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วผู้ขอรับใบอนุญาตไม่ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ให้นายทะเบียนคืนคำขอแก่ผู้ขอรับใบอนุญาต

ในกรณีที่นายทะเบียนพิจารณาแล้วเห็นว่า คำขอรับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งถูกต้องและสมบูรณ์ ให้นายทะเบียนแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งส่งคำขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจโรงแรมไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยไม่ชักช้า

หากหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาแล้วเห็นว่า คำขอรับใบอนุญาตไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการนั้น ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งต่อ

ผู้ขอรับใบอนุญาตถึงความไม่ถูกต้องหรือความไม่สมบูรณ์ดังกล่าว พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาให้ผู้ขอรับใบอนุญาตแก้ไข และให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งให้นายทะเบียนทราบโดยไม่ชักช้า

เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาตามวรรคสี่ หากผู้ขอรับใบอนุญาตไม่ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องให้นายทะเบียนคืนคำขอแก่ผู้ขอรับใบอนุญาต

ให้ถือว่าคำขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจโรงแรมที่ผู้ขอรับใบอนุญาตยื่นต่อนายทะเบียนตามวรรคหนึ่งเป็นคำขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้นำความในมาตรานี้ไปใช้บังคับกับกรณีที่ต้องมีการยื่นเอกสารอื่นที่มีใช้คำขอหรือเพื่อประกอบคำขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจโรงแรมด้วยโดยอนุโลม ทั้งนี้ ในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจโรงแรมต่อนายทะเบียนนั้น หากมีกรณีที่ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข หรือต้องชำระค่าธรรมเนียมใดๆ ตามที่กฎหมายดังกล่าวกำหนด ก็ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

มาตรา ๑๘ นายทะเบียนจะออกใบอนุญาตให้แก่ผู้ขอรับใบอนุญาตได้ เมื่อเห็นว่าสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือมาตรฐานการประกอบธุรกิจของโรงแรมแต่ละประเภทเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๑๓

ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งการออกใบอนุญาต หรือไม่ออกใบอนุญาตพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับผลการพิจารณาจากหน่วยงานตามมาตรา ๑๗

มาตรา ๑๙ ใบอนุญาตฉบับหนึ่งให้ใช้กับโรงแรมที่ระบุชื่อไว้ในใบอนุญาตเท่านั้น และให้มีอายุห้าปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต

มาตรา ๒๐ ชื่อโรงแรมต้องเป็นอักษรไทยที่มองเห็นได้ชัดเจน แต่จะมีอักษรต่างประเทศกำกับไว้ท้ายหรือได้ชื่ออักษรไทยด้วยก็ได้ และจะต้อง

(๑) ไม่พ้องหรือมุ่งหมายให้คล้ายกับพระปรมาภิไธย หรือพระนามของพระราชินีหรือองค์พระราชทายาท

(๒) ไม่ซ้ำหรือพ้องกับชื่อโรงแรมอื่นที่ได้รับอนุญาตไว้แล้ว เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมนั้น

(๓) ไม่มีคำหรือความหมายหยาบคาย

มาตรา ๒๑ การขอต่ออายุใบอนุญาต ให้ยื่นคำขอก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ เมื่อได้ยื่นคำขอแล้วให้ถือว่าผู้ยื่นคำขออยู่ในฐานะผู้รับใบอนุญาตจนกว่าจะมีคำสั่งถึงที่สุดไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต

ถ้าผลการตรวจสอบปรากฏว่าโรงแรมมีลักษณะถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง ที่ออกตามมาตรา ๑๓ ให้นายทะเบียนต่ออายุใบอนุญาตให้ หากมีกรณีที่ไม่ถูกต้อง ให้นายทะเบียนสั่ง ให้แก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อแก้ไขแล้วให้ต่ออายุใบอนุญาตได้ ถ้าหากไม่แก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้มีคำสั่งไม่ต่ออายุใบอนุญาต

ผู้ที่ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตไม่ทันกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง ถ้าประสงค์จะประกอบธุรกิจ โรงแรมต่อไป และได้มาขึ้นคำขอต่ออายุใบอนุญาตภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุให้ถือว่า ได้ยื่นคำขอต่ออายุภายในระยะเวลาที่กำหนดและการประกอบธุรกิจโรงแรมในระหว่างนั้นให้ถือเสมือน ว่าเป็นการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาต แต่เมื่อได้รับอนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต ผู้นั้นจะต้องเสีย ค่าปรับเพิ่มอีกร้อยละยี่สิบของค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาต หากพ้นกำหนดหกสิบวันต้องดำเนินการ เสมือนขออนุญาตใหม่

การขอต่ออายุใบอนุญาตและการอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศ กำหนด

มาตรา ๒๒ ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมดำเนินการดังต่อไปนี้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจาก นายทะเบียน

- (๑) เปลี่ยนแปลงประเภทของโรงแรม
- (๒) เพิ่มหรือลดจำนวนห้องพักในโรงแรมอันมีผลกระทบต่อโครงสร้างของโรงแรม
- (๓) เปลี่ยนชื่อโรงแรม

การขอและการอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๒๓ ในกรณีที่ใบอนุญาตสูญหายหรือถูกทำลายในสาระสำคัญให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ยื่นคำขอรับใบแทนใบอนุญาตจากนายทะเบียนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับทราบการสูญหาย หรือถูกทำลายดังกล่าว

มาตรา ๒๔ การโอนใบอนุญาตให้แก่บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ตามมาตรา ๑๖ ให้กระทำได้เมื่อได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน

การขอโอนใบอนุญาตและการอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศ กำหนด

มาตรา ๒๕ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมถึงแก่ความตาย และทายาทมีความประสงค์ จะดำเนินธุรกิจโรงแรมต่อไป ให้ผู้จัดการมรดกหรือทายาทซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ตามมาตรา ๑๖ หรือในกรณีที่มิทายาทหลายคนให้ทายาทด้วยกันนั้นตกลงตั้งทายาทคนหนึ่งซึ่งมี คุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ ยื่นคำขอต่อนายทะเบียนเพื่อขอรับโอนใบอนุญาต

ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมตาย ถ้ามิได้ยื่นคำขอกภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าใบอนุญาตสิ้นอายุ

ถ้าผลการตรวจสอบปรากฏว่าผู้ยื่นคำขอมิคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ ให้นายทะเบียนอนุญาตแก่ผู้ยื่นคำขอ

ในระหว่างระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้ทายาทหรือผู้จัดการมรดกซึ่งเป็นผู้ยื่นคำขอรับโอนใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งเข้าประกอบธุรกิจโรงแรมโดยมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเสมือนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ทั้งนี้ จนกว่านายทะเบียนจะมีคำสั่งไม่อนุญาต

การขอรับโอนและการอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด มาตรา ๒๖ ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ให้ใบอนุญาตสิ้นอายุนับแต่วันที่ที่มีการเลิกห้างหุ้นส่วน หรือนิติบุคคลนั้นสิ้นสภาพ

มาตรา ๒๗ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมผู้ใดประสงค์จะเลิกกิจการในระหว่างอายุใบอนุญาต หรือเมื่อใบอนุญาตหมดอายุ จะต้องแจ้งให้นายทะเบียนทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

เมื่อได้รับแจ้งตามวรรคหนึ่งให้นายทะเบียนพิจารณาและมีคำสั่งว่าจะควรอนุญาตให้เลิกได้เมื่อใด ภายใต้เงื่อนไขและวิธีการอย่างใด ทั้งนี้ โดยให้พิจารณาถึงประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้พักเป็นสำคัญ

มาตรา ๒๘ ในกรณีที่โรงแรมได้รับความเสียหายเนื่องจากเหตุอัคคีภัยหรือภัยอันตรายร้ายแรงอื่นๆ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการแจ้งให้นายทะเบียนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง

หากนายทะเบียนพิจารณาแล้วเห็นว่า ความเสียหายของโรงแรมดังกล่าวมีสภาพขัดต่อหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๑๓ ให้นายทะเบียนมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมดำเนินการแก้ไขสภาพเช่นว่านั้นให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และในกรณีที่เห็นว่าจำเป็นอาจมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมหยุดดำเนินการทั้งหมดหรือบางส่วน จนกว่านายทะเบียนจะเห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมได้ดำเนินการแก้ไขสภาพเช่นว่านั้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา ๑๓ แล้ว

ในกรณีที่โรงแรมได้รับความเสียหายจนมีสภาพที่ไม่อาจแก้ไขได้ ให้ถือว่าใบอนุญาตสำหรับโรงแรมดังกล่าวสิ้นอายุนับแต่วันที่ได้รับความเสียหาย

มาตรา ๒๙ ให้นำความในมาตรา ๒๗ วรรคสอง รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องมาใช้บังคับกับกรณีใบอนุญาตสิ้นอายุตามมาตรา ๒๖ และมาตรา ๒๘ วรรคสาม และกรณีมีคำสั่งให้หยุดดำเนินการตามมาตรา ๒๘ วรรคสอง โดยอนุโลม

หมวด ๓
การบริหารจัดการโรงแรม

มาตรา ๓๐ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจัดให้มีผู้จัดการคนหนึ่งเป็นผู้มีหน้าที่จัดการโรงแรม
ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการในโรงแรมหนึ่ง ๆ จะเป็นบุคคลคนเดียวก็ได้

มาตรา ๓๑ ห้ามมิให้สุใตเป็นผู้จัดการ เว้นแต่จะเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม
ตามมาตรา ๓๓ ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและได้แจ้งให้นายทะเบียนทราบตามแบบที่
รัฐมนตรีกำหนด

ถ้าผู้แจ้งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๓๓ ให้นายทะเบียนออกใบรับแจ้ง
ตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนดเพื่อเป็นหลักฐานการแจ้งให้แก่ผู้นั้นภายในวันที่ได้รับแจ้งและให้ผู้แจ้งเริ่มต้น
เป็นผู้จัดการได้ตั้งแต่วันที่ได้รับใบรับแจ้ง

ในกรณีที่นายทะเบียนตรวจพบในภายหลังว่า ผู้แจ้งได้แจ้งข้อมูลหรือยื่นเอกสารไว้ไม่ถูกต้อง
หรือไม่ครบถ้วนตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้แจ้งมาดำเนินการ
แก้ไขให้ถูกต้องหรือครบถ้วนภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งดังกล่าว

มาตรา ๓๒ ในกรณีที่ผู้จัดการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เกินเจ็ดวัน ให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม
หรือบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๓๓ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการ
มอบหมายเป็นผู้จัดการแทนได้ไม่เกินเก้าสิบวัน ในกรณีเช่นนี้ให้บุคคลดังกล่าวแจ้งเป็นหนังสือให้
นายทะเบียนทราบภายในสามวันนับแต่วันที่เข้าดำเนินการแทน

ในกรณีที่ผู้จัดการพ้นจากหน้าที่ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแต่งตั้งบุคคลคนหนึ่งเป็นผู้จัดการแทน
และให้ผู้จัดการที่ได้รับแต่งตั้งนั้นแจ้งให้นายทะเบียนทราบตามมาตรา ๓๑ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้นั้นได้เคย
แจ้งการเป็นผู้จัดการไว้แล้ว ให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแจ้งการเปลี่ยนแปลงผู้จัดการให้นายทะเบียน
ทราบตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ทั้งนี้ ในกรณีที่มิอาจแต่งตั้งผู้จัดการได้
ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ผู้จัดการเดิมพ้นจากหน้าที่ ให้นำความในวรรคหนึ่ง รวมทั้งบทกำหนดโทษ
ที่เกี่ยวข้องมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมหรือผู้ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดการแทนตามวรรคหนึ่งให้มีหน้าที่
และความรับผิดชอบเช่นเดียวกับผู้จัดการ

มาตรา ๓๓ ผู้จัดการต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

- (๑) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
- (๒) เป็นผู้ได้รับวุฒิปัตริหรือมีประสบการณ์ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดหรือมีหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชาการบริหารจัดการโรงแรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการรับรอง
- (๓) ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง ติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด
- (๔) ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบหรือเป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(๖) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี

(๗) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ หรือเคยถูกเพิกถอนใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการโดยเหตุอื่นซึ่งมิใช่เหตุตาม (๖) แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปี

มาตรา ๓๕ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการมีหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกันดังต่อไปนี้

- (๑) จัดให้มีป้ายชื่อโรงแรมตามมาตรา ๒๐ ติดไว้หน้าโรงแรม
- (๒) จัดให้มีการแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในโรงแรม
- (๓) จัดให้มีเลขที่ประจำห้องพักติดไว้ที่หน้าห้องพักทุกห้อง
- (๔) จัดให้มีเอกสารแสดงอัตราค่าที่พักไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในโรงแรม
- (๕) จัดให้มีแผนผังแสดงทางหนีไฟไว้ในแต่ละชั้นของโรงแรมและห้องพักทุกห้อง และป้ายทางออกฉุกเฉินไว้ในแต่ละชั้นของโรงแรม

(๖) จัดให้มีเอกสารแสดงข้อจำกัดความรับผิดชอบตามมาตรา ๖๗๕ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติตามแบบที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ไว้ในโรงแรมและห้องพักทุกห้อง

(๗) ดูแลรักษาความสะอาดด้านสุขลักษณะและอนามัยของโรงแรมให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข

(๘) ดูแลรักษาสภาพของโรงแรมให้มีความมั่นคงแข็งแรง และระบบการป้องกันอัคคีภัยให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น

(๕) ดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ

(๑๐) ดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้พักในกรณีเกิดอัคคีภัย อุทกภัย หรือเกิดอันตรายใดๆ ขึ้นในโรงแรม

การดำเนินการใดที่ผู้จัดการต้องได้รับอนุมัติจากผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม หากผู้จัดการมีหนังสือขออนุมัติแล้วผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ ผู้จัดการไม่ต้องรับผิดชอบ

มาตรา ๓๕ ผู้จัดการต้องจัดให้มีการบันทึกรายการต่างๆ เกี่ยวกับผู้พักและจำนวนผู้พักในแต่ละห้องลงในบัตรทะเบียนผู้พักในทันทีที่มีการเข้าพัก โดยให้ผู้พักคนใดคนหนึ่งเป็นผู้ลงลายมือชื่อในบัตรทะเบียนผู้พัก หากผู้พักมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์และเข้าพักตามลำพัง ให้ผู้จัดการหรือผู้แทนลงลายมือชื่อกำกับไว้ด้วย และนำไปบันทึกลงในทะเบียนผู้พักให้แล้วเสร็จภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงหลังจากมีการลงทะเบียนเข้าพัก

ถ้ารายการซึ่งจะต้องบันทึกลงในทะเบียนผู้พักตามวรรคหนึ่งขัดกับรายการวันก่อนให้บันทึกรายการดังกล่าวว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง

การบันทึกรายการต่างๆ เกี่ยวกับผู้เข้าพักลงในบัตรทะเบียนผู้พักและทะเบียนผู้พักต้องบันทึกทุกรายการให้ครบถ้วน ห้ามมิให้ปล่อยช่องว่างไว้โดยไม่มีเหตุผลสมควร

ผู้จัดการต้องเก็บรักษาบัตรทะเบียนผู้พักและทะเบียนผู้พักไว้เป็นเวลาอย่างน้อยหนึ่งปี และต้องให้อยู่ในสภาพที่ตรวจสอบได้

บัตรทะเบียนผู้พักและทะเบียนผู้พัก ให้เป็นไปตามแบบที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๓๖ ผู้จัดการต้องส่งสำเนาทะเบียนผู้พักในแต่ละวันไปให้นายทะเบียนทุกสัปดาห์ แล้วให้นายทะเบียนทำใบรับมอบให้ไว้เป็นสำคัญ หากโรงแรมใดอยู่ห่างไกลหรือไม่สามารถส่งได้ตามกำหนดดังกล่าว ให้นายทะเบียนพิจารณากำหนดระยะเวลาส่งสำเนาดังกล่าวแล้วแจ้งให้ผู้จัดการทราบ

มาตรา ๓๗ ในกรณีที่ทะเบียนผู้พักที่เก็บรักษาไว้ในโรงแรมสูญหายหรือถูกทำลาย ผู้จัดการต้องดำเนินการขอคัดลอกสำเนาทะเบียนผู้พักนั้นจากนายทะเบียนมาเก็บรักษาไว้แทน

มาตรา ๓๘ ผู้จัดการมีหน้าที่

(๑) ดูแลไม่ให้บุคคลใดหลบซ่อนหรือมั่วสุมในเขตโรงแรมในลักษณะอันควรเชื่อว่าจะก่อความไม่สงบขึ้นในบ้านเมือง หรือจะมีการกระทำความผิดอาญาขึ้นในโรงแรม

(๒) แจ้งให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ทราบโดยทันที ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าอาจมีหรือได้มีการหลบซ่อนหรือมั่วสุมหรือการกระทำความผิดอาญาขึ้นในโรงแรมตาม (๑)

มาตรา ๓๕ ผู้จัดการอาจปฏิเสธไม่รับบุคคลที่ประสงค์จะเข้าพักในโรงแรมได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

- (๑) มีเหตุอันควรสงสัยได้ว่าบุคคลนั้นจะเข้าไปหลบซ่อน มั่วสุม หรือกระทำการใด อันเป็นความผิดอาญาขึ้นในโรงแรม หรือก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้พักอื่นในโรงแรม
- (๒) มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นไม่สามารถจ่ายค่าห้องพักได้
- (๓) มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นเป็นโรคติดต่ออันตรายหรือโรคติดต่อตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ

(๔) มีเหตุอันสมควรประการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในกรณีตาม (๓) ถ้าผู้จัดการรับบุคคลนั้นเข้าพักจะต้องแจ้งให้เจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อทราบด้วย

หมวด ๔

การควบคุมและการอุทธรณ์

มาตรา ๔๐ เมื่อความปรากฏค่อนนายทะเบียนว่า ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการผู้ใดกระทำการดังต่อไปนี้ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ระงับการกระทำนั้นหรือดำเนินการแก้ไขได้ตามที่เห็นสมควร

- (๑) ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎกระทรวงหรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้
- (๒) ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการ นายทะเบียน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามพระราชบัญญัตินี้

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการไม่ระงับการกระทำหรือดำเนินการแก้ไขตามคำสั่งของนายทะเบียนตามวรรคหนึ่งให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งต้องไม่เกินสามสิบวัน ถ้าไม่มีการปฏิบัติตามคำเตือนให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) ในกรณีเป็นผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตได้ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน ซึ่งจะต้องไม่เกินสี่ครั้ง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (๒) ในกรณีเป็นผู้จัดการให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้ปฏิบัติให้ถูกต้องอีกครั้งหนึ่งภายในเวลาที่กำหนดซึ่งต้องไม่เกินสามสิบวัน

ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมซึ่งถูกพักใช้ใบอนุญาต จะประกอบธุรกิจโรงแรมในระหว่างที่ถูกพักใช้ใบอนุญาตไม่ได้

ในกรณีที่นายทะเบียนสั่งพักใช้ใบอนุญาต ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม จัดหาโรงแรมที่มีมาตรฐานใกล้เคียงกันให้แก่ผู้พักหรือกำหนดวิธีการอื่นตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยพิจารณาถึงประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้พักเป็นสำคัญ

มาตรา ๔๑ เมื่อความปรากฏต่อนายทะเบียนว่า ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการผู้ใด มีพฤติการณ์อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ หรือมาตรา ๓๓ แล้วแต่กรณี ยกเว้นลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๖ (๗)

(๒) เคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตตามมาตรา ๔๐ วรรคสอง (๑) หรือเคยได้รับคำเตือนตามมาตรา ๔๐ วรรคสอง (๒) มาแล้ว และฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๔๐ วรรคหนึ่ง วรรคสาม หรือวรรคสี่อีก

(๓) ใช้หรือยินยอมให้ใช้โรงแรมเป็นสถานที่กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี

ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตหรือใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ แล้วแต่กรณี และผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการต้องเลิกประกอบธุรกิจโรงแรมหรือจัดการโรงแรม ทั้งนี้ ในกรณีตาม (๒) นายทะเบียนไม่ต้องมีหนังสือเตือนให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติให้ถูกต้องตามมาตรา ๔๐ วรรคสองอีก

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการเป็นบุคคลคนเดียวกันและมีพฤติการณ์ตาม (๒) หรือ (๓) ให้นายทะเบียนสั่งเพิกถอนทั้งใบอนุญาตและใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคลและผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือผู้แทนนิติบุคคลมีพฤติการณ์ตามวรรคหนึ่ง ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมทราบ และแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าดำรงตำแหน่งแทนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมไม่ปฏิบัติตามภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้นายทะเบียนดำเนินการสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

ให้นำความในมาตรา ๔๐ วรรคสี่ รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องมาใช้บังคับกับการเพิกถอนใบอนุญาต โดยอนุโลม

มาตรา ๔๒ คำสั่งพักใช้ใบอนุญาตและคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตหรือใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ ให้ทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการ แล้วแต่กรณี ณ โรงแรมที่บุคคลดังกล่าวประกอบธุรกิจหรือจัดการ และให้ถือว่าผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการ ได้ทราบคำสั่งนั้นแล้วเมื่อครบกำหนดเจ็ดวันนับแต่วันส่ง เว้นแต่จะมีการพิสูจน์ได้ว่าไม่มีการได้รับหรือ ได้รับก่อนหรือหลังจากวันนั้น

มาตรา ๕๓ ผู้ขอรับใบอนุญาตซึ่งนายทะเบียนไม่ออกใบอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้คืออายุ ใบอนุญาต หรือผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้จัดการซึ่งนายทะเบียนไม่ออกใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ หรือผู้ประกอบ ธุรกิจโรงแรมหรือผู้ขอรับโอนใบอนุญาต ซึ่งนายทะเบียนไม่อนุญาตตามมาตรา ๒๒ มาตรา ๒๔ หรือมาตรา ๒๕ หรือผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมซึ่งนายทะเบียนไม่อนุญาตให้เลิกกิจการหรือให้เลิกกิจการ ภายได้เงื่อนไขและวิธีการอย่างใดตามมาตรา ๒๗ หรือผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ตามมาตรา ๔๐ หรือผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการซึ่งถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตหรือใบรับ แจ้งเป็นผู้จัดการตามมาตรา ๔๑ มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียนต่อคณะกรรมการภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งหรือรับทราบคำสั่งของนายทะเบียน

ให้คณะกรรมการพิจารณาและมีคำวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งภายในสิบห้าวันนับแต่ วันที่ได้รับอุทธรณ์ แล้วแจ้งคำวินิจฉัยพร้อมด้วยเหตุผลเป็นหนังสือไปยังผู้อุทธรณ์และนายทะเบียน คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

ในกรณีที่มีการอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียน ในระหว่างที่มีการอุทธรณ์ดังกล่าวให้ผู้ประกอบ ธุรกิจโรงแรม ผู้จัดการ หรือผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ แล้วแต่กรณีดำเนินการต่อไปได้ เว้นแต่การอุทธรณ์ตามคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตหรือใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการเพราะมีลักษณะต้องห้าม ตามมาตรา ๑๖ (๕) หรือ (๖) หรือมาตรา ๓๓ (๕) หรือ (๖) หรือมีพฤติการณ์ตามมาตรา ๔๑ (๓) ไม่เป็นการทุเลาการบังคับตามคำสั่งของนายทะเบียน และให้นำความในมาตรา ๔๐ วรรคสี่ หรือมาตรา ๓๒ แล้วแต่กรณี รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๕๔ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปีตามหลักเกณฑ์ วิธีการและ อัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงตลอดเวลาที่ยังประกอบธุรกิจ ถ้ามิได้เสียค่าธรรมเนียมภายในเวลา ที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มอีกร้อยละห้าต่อเดือน และถ้ายังไม่ยินยอมเสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้นั้นหยุดดำเนินการไว้จนกว่าจะได้เสียค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่มครบ จำนวน และให้นำความในมาตรา ๔๐ วรรคสี่ รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด ๕
พนักงานเจ้าหน้าที่

มาตรา ๔๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นหนังสือจาก นายทะเบียนมีอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) เข้าไปในโรงแรมในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตกเพื่อตรวจสอบ ใบอนุญาต ทะเบียนผู้พัก บัตรทะเบียนผู้พัก สภาพและลักษณะของโรงแรม หรือตรวจสอบห้องพักที่ว่าง หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของโรงแรมที่เปิดใช้ร่วมกันหรือเข้าไปในโรงแรมในเวลาทำการเพื่อตรวจสอบ จำนวนและประวัติของพนักงานโรงแรม ทั้งนี้ เพื่อควบคุมให้การเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) มีหนังสือเรียกผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ของโรงแรมมาให้ถ้อยคำ หรือชี้แจงหรือส่งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาเพื่อประกอบการพิจารณา

เมื่อได้เข้าไปและลงมือทำการตรวจสอบตาม (๑) แล้ว ถ้ายังดำเนินการไม่เสร็จจะกระทำต่อไป ในเวลากลางคืนหรือนอกเวลาทำการของโรงแรมนั้นก็ได้ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่การตรวจสอบใกล้จะเสร็จสิ้น หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าหากเน้นเข้าในการตรวจสอบจะมีการปกปิดหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสาร หรือหลักฐานไปจากเดิม

มาตรา ๔๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวและหนังสือ มอบหมายจากนายทะเบียนแก่บุคคลซึ่งเกี่ยวข้อง

บัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามแบบที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๔๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้กรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจ โรงแรม นายทะเบียน และพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

หมวด ๖
บทกำหนดโทษ

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล ถ้าการกระทำความผิดของนิติบุคคล นั้นเกิดจากการกระทำการหรือละเว้นไม่กระทำการอันเป็นหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการหรือบุคคลใด

หน้า ๒๘
เล่ม ๑๒๑ ตอนที่พิเศษ ๗๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

ซึ่งรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจโรงแรมของนิติบุคคลนั้น ผู้นั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้นๆ ด้วย

ส่วนที่ ๒ โทษปรับทางปกครอง

มาตรา ๔๘ ให้นายทะเบียนมีอำนาจลงโทษปรับทางปกครองตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ในการลงโทษปรับทางปกครอง ให้นายทะเบียนคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิด และในกรณีให้เห็นสมควร นายทะเบียนอาจมีคำสั่งให้ผู้นั้นดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องหรือเหมาะสมได้

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาโทษทางปกครองให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด และถ้าผู้ถูกลงโทษปรับทางปกครองไม่ยอมชำระค่าปรับทางปกครอง ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม และในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับตามคำสั่ง ให้นายทะเบียนมีอำนาจฟ้องคดีต่อศาลปกครองเพื่อบังคับชำระค่าปรับ ในกรณีนี้ ถ้าศาลปกครองเห็นว่าคำสั่งให้ชำระค่าปรับนั้นชอบด้วยกฎหมายก็ให้ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาและบังคับให้มีการยึดหรืออายัดทรัพย์สินขายทอดตลาดชำระค่าปรับได้

มาตรา ๕๐ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๒ (๑) หรือ (๒) มาตรา ๒๕ วรรคหนึ่ง หรือมาตรา ๓๐ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินห้าแสนบาท และปรับอีกวันละไม่เกินสองหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๕๑ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๒ (๓) ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งแสนบาท และปรับอีกวันละไม่เกินห้าพันบาทตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๕๒ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๓ มาตรา ๒๗ วรรคหนึ่ง หรือมาตรา ๒๘ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทถึงห้าหมื่นบาท

มาตรา ๕๓ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนตามมาตรา ๒๗, วรรคสอง มาตรา ๒๘ วรรคสอง มาตรา ๔๐ วรรคสี่

หรือมาตรา ๕๔ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินสองแสนบาทและปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๕๔ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายเป็นผู้จัดการผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๒ วรรคหนึ่ง หรือวรรคสอง ต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่ห้าพันบาทถึงสองหมื่นบาท

มาตรา ๕๕ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้จัดการหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งเป็นผู้จัดการตามมาตรา ๓๒ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๔ (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) หรือ (๖) ต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทถึงห้าหมื่นบาทและปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งพันบาทตลอดเวลาที่ยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๕๖ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ผู้ขอรับโอนใบอนุญาตตามมาตรา ๒๕ ผู้จัดการหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งเป็นผู้จัดการตามมาตรา ๓๒ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๔ (๑๐) มาตรา ๓๕ วรรคหนึ่งหรือวรรคที่ มาตรา ๓๖ มาตรา ๓๗ หรือมาตรา ๓๘ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนบาท

มาตรา ๕๗ ผู้จัดการหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งเป็นผู้จัดการตามมาตรา ๓๒ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๕ วรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๕๘ ผู้จัดการหรือผู้ซึ่งได้มอบหมายหรือแต่งตั้งเป็นผู้จัดการตามมาตรา ๓๒ ผู้ใดปฏิเสธไม่รับบุคคลที่ประสงค์จะเข้าพักในโรงแรมโดยไม่มีเหตุตามมาตรา ๓๕ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่ห้าพันบาทถึงสองหมื่นบาท

ส่วนที่ ๓

โทษอาญา

มาตรา ๕๙ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๑๕ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่

มาตรา ๖๐ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๓๑ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๖๑ ผู้ใดแจ้งรายการเท็จลงในบัตรทะเบียนผู้พักหรือทะเบียนผู้พัก หรือจัดขวงหรือไม่อำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๕๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๖๒ ใบอนุญาตให้เปิดดำเนินการกิจการโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช ๒๕๓๘ ให้ถือว่าเป็นใบอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้ และให้ใช้ได้จนกว่าจะสิ้นอายุใบอนุญาต

มาตรา ๖๓ ผู้ใดประกอบธุรกิจโรงแรมโดยไม่ได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ถ้าประสงค์จะประกอบธุรกิจโรงแรมต่อไป ต้องยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎกระทรวงซึ่งออกตามมาตรา ๑๓ ใช้บังคับ เมื่อได้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตแล้วให้นายทะเบียนรับคำขอดังกล่าวเพื่อดำเนินการต่อไปตามพระราชบัญญัตินี้ และให้ผู้นั้นประกอบธุรกิจโรงแรมต่อไปได้จนกว่าจะได้รับแจ้งการไม่อนุญาตจากนายทะเบียน

ในกรณีที่กฎกระทรวงซึ่งออกตามมาตรา ๑๓ กำหนดให้โรงแรมต้องมีสถานที่จอดรถเพียงพอสอดคล้องกับจำนวนห้องพัก หรือกำหนดมิให้โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ใดก็ตาม ในกรณีนี้มิให้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้บังคับกับโรงแรมตามวรรคหนึ่ง

ผู้ขอรับใบอนุญาตซึ่งได้รับแจ้งการไม่อนุญาตจากนายทะเบียนตามวรรคหนึ่ง ต้องเลิกประกอบธุรกิจโรงแรมภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งการไม่อนุญาต ในกรณีดังกล่าว นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้ขอรับใบอนุญาตจัดหาโรงแรมที่มีมาตรฐานใกล้เคียงให้แก่ผู้พักหรือกำหนดวิธีการอื่นตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยให้พิจารณาถึงประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้พักเป็นสำคัญ

ผู้ขอรับใบอนุญาตซึ่งไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนตามวรรคสาม ต้องระวางโทษตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๕๓

มาตรา ๖๔ ผู้ใดควบคุมและจัดการโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช ๒๕๓๘ หรือจัดการโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้อยู่แล้วก่อนหรือในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ถ้าประสงค์จะเป็นผู้จัดการต่อไป ให้แจ้งต่อนายทะเบียนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เมื่อได้แจ้งแล้วให้เป็นผู้จัดการต่อไปได้จนกว่าจะถูกเพิกถอนใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ ในกรณีนี้มิให้นำมาตรา ๓๓ (๒) มาใช้บังคับ

มาตรา ๖๕ คำขออนุญาตเปิดดำเนินการกิจการโรงแรมที่ได้ยื่นไว้ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับและยังอยู่ในระหว่างการพิจารณาของนายทะเบียน และการอนุญาตให้เปลี่ยนชื่อหรือยี่ห้อ ให้ย้ายสถานที่ หรือให้เพิ่มหรือลดจำนวนห้องสำหรับพักที่ได้ให้ไว้ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช ๒๕๓๘ ให้ถือว่าเป็นคำขออนุญาตและการอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้โดยอนุโลม

ในกรณีที่มีการขออนุญาตหรือการพิจารณาอนุญาตให้เปิดดำเนินการโรงแรมตามวรรคหนึ่งมีข้อแตกต่างไปจากการขออนุญาตหรือการพิจารณาอนุญาตให้ประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้ ให้การขออนุญาตหรือการพิจารณาอนุญาตนั้นเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ และให้นายทะเบียนมีคำสั่งให้ผู้ขอรับใบอนุญาตปฏิบัติตามให้ถูกต้องภายในตามสิบวันนับแต่วันที่รับคำสั่ง ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้คำขอรับใบอนุญาตนั้นเป็นอันตกไป

มาตรา ๖๖ บรรดาบทบัญญัติของ พระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช ๒๕๑๘ ให้ยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเพียงเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะมีกฎหมายตรา คำสั่งหรือประกาศตามพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ซึ่งต้องไม่เกินหนึ่งปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

อัตราค่าธรรมเนียม

๑. ใบอนุญาต ฉบับละ ๕๐,๐๐๐ บาท
๒. ใบแทนใบอนุญาต ฉบับละ ๒๐๐ บาท
๓. การต่ออายุใบอนุญาตครั้งละกึ่งหนึ่งของค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประเภทนั้น ๆ แต่ละฉบับ
๔. ค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจโรงแรม ปีละ ๔๐ บาทต่อห้อง

โดยให้คิดค่าธรรมเนียมตามจำนวนห้องพักของโรงแรม

ในการออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมจะกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมให้แตกต่างกัน
โดยคำนึงถึง ขนาด ลักษณะหรือประเภทของโรงแรมก็ได้

หน้า ๓๒

เล่ม ๑๒๑ ตอนพิเศษ ๗๐ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

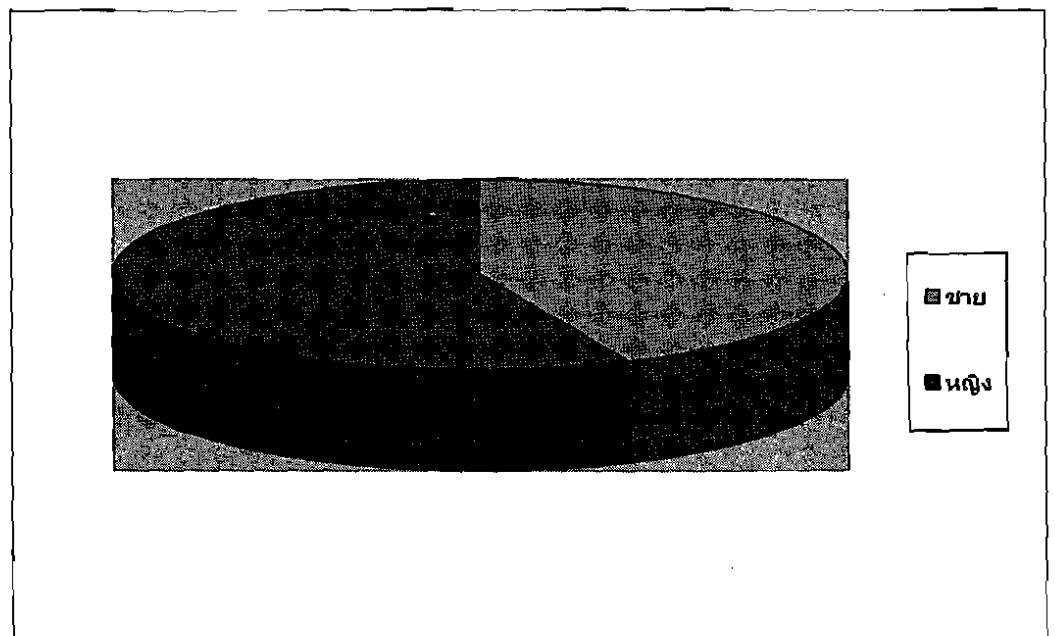
หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช ๒๕๔๘ ได้ใช้บังคับมาเป็นเวลานานและมีบทบัญญัติที่ไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งสภาพเศรษฐกิจและการประกอบธุรกิจโรงแรมได้พัฒนาและขยายตัวมากขึ้น ดังนั้น เพื่อส่งเสริมและยกมาตรฐานการประกอบธุรกิจโรงแรมและกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจให้เหมาะสมกับสภาพของการประกอบธุรกิจโรงแรมแต่ละประเภท จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

จ.1

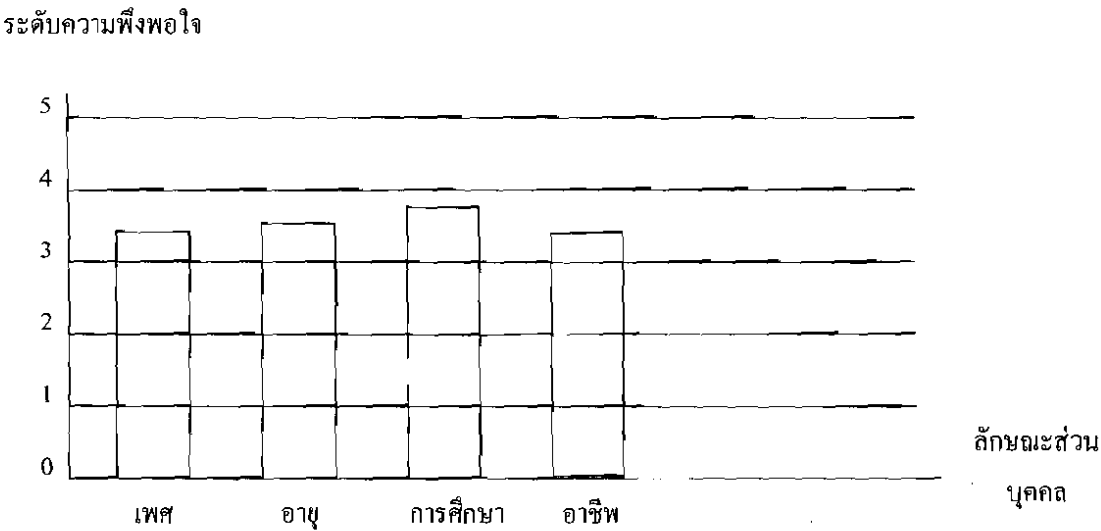
แผนภูมิแสดงเปอร์เซ็นต์ ของผู้ตอบแบบสอบถามชาย – หญิง

จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุด

มีผู้ชายตอบแบบสอบถาม 43.30% , หญิง 56.70%



แผนภูมิแสดงเปอร์เซ็นต์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิแสดงความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามโดยพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในเรื่องความพึงพอใจ คือ

เพศ	3.41
อายุ	3.43
การศึกษา	3.57
อาชีพ	3.39

ดังแผนภูมิ โดยมีระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์ที่ดังไว้ดังนี้คือ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	4.51 – 5.00
ระดับความพึงพอใจมาก	3.51 – 4.50
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	2.51 – 3.50
ระดับความพึงพอใจน้อย	1.51 – 2.50
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	0.00 – 1.50

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรมที่พักขนาดเล็ก
สาขาวิชาการ โรงแรม คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้ ต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ โรงแรม ที่พักขนาดเล็ก (ไม่เกินจำนวน 100 ห้อง) ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี สำหรับเป็นข้อมูลในการทำวิจัย จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย
2. อายุ ☐ 15-24 ☐ 25-34
☐ 35-44 ☐ 45 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ☐ ปวช.และ ม.6 ☐ ปวส.-ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. อาชีพ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ลูกจ้างเอกชน
☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ รับราชการ
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ตำแหน่ง..... รายได้.....บาท/เดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการที่ได้รับจากโรงแรมที่พักในด้านต่างๆ

6. ประสิทธิภาพในการใช้บริการโรงแรมที่พัก (หากไม่เคยใช้บริการข้ามไปตอบข้อ 7)

6.1 ระยะเวลาเข้าพัก

- ☐ 1-2 คืน ☐ 3-4 คืน
☐ 5-6 คืน ☐ 7 คืน ขึ้นไป

6.2 ประเภทของโรงแรมที่พักมีลักษณะ

- ☐ โรงแรมทั่วไปที่อยู่ในเมือง ☐ โรงแรมทั่วไปที่อยู่นอกเมือง
☐ โรงแรมที่พักระหว่างทาง ☐ โรงแรมที่พักตามแหล่งท่องเที่ยว
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

เฉพาะเจ้าหน้าที่

1 2
☐ ☐

1 2 3 4
☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4
☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4
☐ ☐ ☐ ☐
☐

1 2 3 4
☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4
☐ ☐ ☐ ☐
☐



เฉพาะเจ้าหน้าที่

6.3 จำนวนห้องพักโดยประมาณ

☐ ไม่เกิน 25 ห้อง

☐ 51-75

☐ 26-50

☐ 76 ห้อง แต่ไม่เกิน 100 ห้อง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1 2 3 4
☐ ☐ ☐ ☐

6.4 ความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าพัก

☐ ง่าย

☐ ไม่สะดวกเท่าที่ควร

☐ ยาก

1 2 3
☐ ☐ ☐

7. คำชี้แจง ให้ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านประสบ

ข้อมูลความพึงพอใจทางกายภาพและการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. สภาพแวดล้อมโดยรอบโรงแรม					
2. การบริการและการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน					
3. ความสะดวกสบายของห้องพัก					
4. ความสะอาดของโรงแรมและบริเวณโดยรอบ					
5. คุณภาพ ราคาของอาหารและเครื่องดื่ม					
6. ราคาค่าบริการห้องพัก					
7. ราคาค่าบริการซัก อบ รีด					
8. ทำเล ที่ตั้ง ของ โรงแรม ที่พัก					
9. สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ที่วี, ตู้เย็น ฯลฯ					
10. มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

8. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ท่านคาดว่าจะได้รับจากการใช้บริการโรงแรม ที่พัก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....