

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของบุคลากรในโรงแรม : กรณีศึกษาเกาะเต่า และเกาะ สมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากร ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรมเกาะเต่าและเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ศึกษาความสัมพันธ์ความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่าและเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่าและเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคคลที่เคยใช้บริการโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่า 1 ครั้ง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทำการคัดเลือกจากประชากร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน โดยการสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค โดยแบบสอบถามประสิทธิภาพของบุคลากร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83 และแบบสอบถามความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่าและเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และเสนอแนะในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

สรุปผล

จากผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโรงแรมเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ เป็นชาวไทย และใช้บริการโรงแรมเกาะสมุย
2. การวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรมตำบลเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถจัดได้เป็น 2 Factor โดยค่าน้ำหนัก

องค์ประกอบ Factor ที่ 1 สามารถอธิบายได้ถึงความแปรปรวนของชุดข้อมูลร้อยละ 28.58 และ Factor ที่ 2 สามารถอธิบายได้ถึงความแปรปรวนของชุดข้อมูลร้อยละ 21.34 รายละเอียดดังนี้

2.1 องค์ประกอบที่ 1 ได้ตัวแปรปัจจัยในกลุ่มที่ 1 จำนวน 6 ตัวแปร ตั้งชื่อตัวแปรใหม่เป็นประสิทธิภาพของบุคลากรด้านการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 1) บุคลากรให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน 2) บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการ 3) บุคลากรมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน 4) บุคลากรมีความเอาใจใส่ในปัญหาและคำขอ 5) บุคลากรสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดีและเหมาะสมกับหน้าที่ และ 6) บุคลากรให้คำแนะนำและให้ข้อมูลแก่ผู้เข้าพักอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2.2 องค์ประกอบที่ 2 ได้ตัวแปรปัจจัยในกลุ่มที่ 2 จำนวน 4 ตัวแปร ตั้งชื่อตัวแปรใหม่เป็นประสิทธิภาพของบุคลากรด้านจิตวิทยาบริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 1) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ 2) บุคลากรอภัยภัยดี 3) บุคลากรมีความเป็นกันเอง และ 4) บุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมต่อการให้บริการ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรมเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน รายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ บุคลากรสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดีและเหมาะสมกับหน้าที่ บุคลากรมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน บุคลากรให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการ บุคลากรให้คำแนะนำและให้ข้อมูลแก่ผู้เข้าพักอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และบุคลากรมีความเอาใจใส่ในปัญหาและคำขอ ตามลำดับ

3.2 ด้านจิตวิทยาบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ บุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมต่อการให้บริการ บุคลากรอภัยภัยดี บุคลากรมีความเป็นกันเอง และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้บริการซ้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการบอกต่อ อยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

4.1 ด้านการใช้บริการซ้ำ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เลือกใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ กลับมาใช้บริการอีกแน่นอน หากมีโอกาสก็จะใช้บริการอีก ใช้บริการซ้ำในอัตราที่เพิ่มขึ้น เข้าพักเป็นปกติ แม้จะไม่ได้อยู่ในช่วงส่งเสริมการขาย ใช้บริการอีกแม้ราคาเพิ่มขึ้น ส่วนข้อเลือกใช้เป็นลำดับแรก และการใช้บริการใหม่ ๆ ที่โรงแรมนำเสนออยู่เป็นประจำ อยู่ในระดับมากที่สุด

4.2 ด้านการบอกต่อ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ศึกษาข้อมูลข่าวสาร และให้ข่าวสารข้อมูลตลอดจนการโฆษณาการบริการของโรงแรมผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เมื่อได้รับข้อมูลของโรงแรมมีการส่งต่อไปยังบุคคลอื่นเสมอ ตอบโต้ ชี้แจงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแทน โรงแรมเมื่อมีผู้บิดเบือนข้อมูล เต็มใจที่จะให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นในการให้บริการของโรงแรม พุดชักชวนให้ผู้อื่นมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เล่าประสบการณ์หรือบอกต่อสิ่งดี ๆ ในการเข้าพักโรงแรม ให้ผู้อื่นฟังเสมอ แนะนำครอบครัว ญาติและเพื่อนให้มาพัก และแนะนำให้ผู้อื่นมาพัก ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขก ผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

5.1 ด้านการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความจงรักภักดีทุกด้าน

5.2 ด้านจิตวิทยาบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับทางบวกระดับปานกลางกับด้านการบอกต่อ และมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับค่อนข้างต่ำกับด้านกายภาพ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของบุคลากรในโรงแรม : กรณีศึกษาเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรม เกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถวิเคราะห์ได้ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการให้บริการ และด้านจิตวิทยาบริการ ที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจาก ในการให้บริการลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมีหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยที่เป็นการให้บริการโดยตรง ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับโดยตรงจากผู้ให้บริการ เช่น การสื่อสารด้วยภาษาเดียวกัน มีความสามารถและทักษะในการให้บริการ ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และปัจจัยที่ลูกค้าได้รับด้วยความรู้สึก มองเห็นได้ เช่น บุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานจิต มีเพียร (2551); กาญจนา สุคันธสิริกุล (2556); มาริสา จันทะวาลย์ (2556); ธัญพรนภัส แพร่สม (2556); Dao Van Minh (2558); ปุณณนุช ยั่งยืน, รลิตา สังข์บุญนา และชาติรี จงจิตต์ (2558) และศุทธิกานต์ คงคล้าย และธัญเทพ ยะติวัฒน์ (2559) พบว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรประการสำคัญที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ คือการที่บุคลากรที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่อการให้บริการ อธิยาศัยดี สุภาพเป็นกันเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของการะเกด แก้วมรกต (2554) และ จันทิมา

รักมันเจริญ (2558) พบว่า บุคลากรที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ เป็นกันเอง ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการโรงแรม

2. ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรมเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี พบว่า ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจาก ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่จะต้องให้ความสำคัญกับการบริการ ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการ และมาตรฐานคุณภาพของบริการ มีส่วนช่วยสร้างคุณค่าให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและมีความ จงรักภักดี ซึ่งในสภาวะการณ์ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการแข่งขันสูง เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากขึ้น มีการนำเสนอสินค้า หรือบริการที่เป็นธุรกิจหลักของโรงแรมเพื่อนำเสนอลูกค้า ในมิติของความคุ้มค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณภาพการบริการที่ต้องอาศัยตัวบุคลากรผู้ให้บริการที่ได้ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาสมรรถนะ จนมีศักยภาพที่จะสามารถทำให้ธุรกิจโรงแรมนั้น ๆ แข่งขันในสภาพแวดล้อมของการบริการในธุรกิจ โรงแรมปัจจุบัน จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปานจิตร มีเพียร (2551) และปณณช ยิงทินนัง รสिता สังข์บุญนาค และชาติรี จงจิตต์ (2558) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรและการบริการมากที่สุด

3. ระดับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการซ้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการบอกต่อ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจาก เกาะเต่า และเกาะสมุยเป็นเกาะเป็นเกาะที่มีธรรมชาติสวยงามและอุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุด แห่งหนึ่งของภูมิภาคและของประเทศ อีกทั้งยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวมากขึ้นเรื่อย ๆ ธุรกิจโรงแรมในตำบลเต่าและเกาะสมุยต่างให้ความสำคัญ และใส่ใจในการให้บริการแขกผู้เข้าพักเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ที่เข้าพัก ให้สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาในอนาคต นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ที่เกาะเต่าและเกาะสมุย จึงได้รับการบริการที่ประทับใจส่งผล ระดับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพัก โรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัย ของกันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ (2556) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดี โดยรวมและรายด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ และด้านการแนะนำต่อคนอื่นอยู่ในระดับมาก ส่วนมะลิวรรณ ช่องาม (2559) พบว่า ในภาพรวมความจงรักภักดีของลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ และ

การได้อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ Haque and Khan (2013) ยังพบว่า ความจงรักภักดีเชิงบวกนำไปสู่จุดหมายการท่องเที่ยว

4. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางทุกด้าน ที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจากปัจจุบันเกาะเต่าและเกาะสมุยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งในจังหวัดสุราษฎร์ธานี นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว มีจุดประสงค์หลักเพื่อพักผ่อน การได้รับการบริการที่ดีจากโรงแรมที่เข้าพักจึงส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อแขกผู้เข้าพักอันจะนำมาซึ่งความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักต่อไป จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ด้านบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของมิติกา คำหา (2555) พบว่า การบริหารโดยเน้นลูกค้าเป็นหลักมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของลูกค้าโดยรวมด้านการซื้อซ้ำ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านการบอกต่อกับบุคคลอื่นส่วนมะลิวรรณ ช่องงาม (2559) พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญด้านบุคลากรของโรงแรมซึ่งมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการในเชิงบวกทิศทางเดียวกัน และ Geng-Qing Chi and Qu (2008); Haque and Khan (2013) และ Movafegh and Movafegh (2013) พบว่า คุณภาพการให้บริการและการเอาใจใส่นักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ข้อเสนอแนะ

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ผลจากการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพของบุคลากรในโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับโรงแรมเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีจิตบริการเพื่อให้สามารถให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีความเอาใจใส่ในปัญหาและคำขอของลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสามารถวางแผนการดำเนินงานของโรงแรมให้สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของแขกผู้เข้าพัก

2.1 ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ โรงแรมควรมีการนำเสนอบริการที่หลากหลายเพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้า ให้ลูกค้ามีความรู้สึกประทับใจในการให้บริการของโรงแรม และรู้สึกว่าแม้ราคาเพิ่มขึ้นก็จะกลับมาใช้บริการซ้ำเพราะคุณภาพและบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับราคาที่จ่ายไป

2.2 ด้านการบอกต่อ โรงแรมจะต้องปรับปรุงคุณภาพบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของแขกผู้เข้าพักได้ครบถ้วน เปิดโอกาสให้ผู้เข้าพักได้แสดงความคิดเห็นในช่องทางที่หลากหลาย มีการสื่อสารกับแขกผู้เข้าพักทุกช่องทาง รวมทั้งปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะและคำแนะนำของผู้เข้าพัก จะทำให้ผู้เข้าพักมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมและแนะนำบอกต่อไปยังบุคคลอื่นในที่สุด

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง ดังนั้น โรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะและจิตบริการ โดยการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพ เพราะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพัก และสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธุรกิจโรงแรมและความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว เช่น การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของธุรกิจโรงแรม ภาพลักษณ์ของโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยว รูปแบบการขนส่งในพื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย มาประกอบการกลยุทธ์ต่าง ๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรใช้เครื่องมือในการวิจัยให้มีความหลากหลายและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น อาจใช้การวิธีการสัมภาษณ์ ประกอบการทำแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น