

ชุติมา เจริญปรีดี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, พุทธศักราช 2551, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ (93 หน้า)

อาจารย์ปรึกษา : ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก จำนวน 400 คน จากโรงแรม 6 โรงแรมในเขตเทศบาลเมือง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ Independent t-test และการเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe'

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงแรม โดยรวมทุกด้านในระดับมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ภูมิลำเนา อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน จะมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกันในผู้ให้บริการที่มี เพศ ภูมิลำเนา อายุ สถานภาพ การศึกษาและอาชีพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ แตกต่างกันใน
ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ภูมิลำเนา อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกันใน
ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ภูมิลำเนา อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ แตกต่างกันใน
ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ภูมิลำเนา การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ
แตกต่างกันในผู้ใช้บริการที่มี เพศ และ อาชีพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และจากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะของโรงแรมมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันในลักษณะของโรงแรม ด้านขนาด
ของโรงแรม ที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในขณะที่ลักษณะของ
โรงแรมด้าน สภาพแวดล้อม ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้
เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรมด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

ลักษณะของโรงแรมที่ต่างกัน ด้านขนาดของโรงแรม มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ
ให้บริการของโรงแรม ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05