

ชื่อเรื่อง	: ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ผู้วิจัย	: นางสาวโสภาวรรณ ตริสุวรรณ
ประธานที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ
กรรมการที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ ดร.พยอม ธรรมบุตร
ประเภทสารนิพนธ์	: วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของลูกค้ำในการเข้าพัก วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก ที่โรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คนส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 31 – 40 ปี มีระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป เป็นลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง และมาเพื่อพักผ่อน

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด และมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเป็นจริง

2. ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และการรับรู้ในคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี อายุ ประเภทของลูกค้ำในการเข้าพัก และวัตถุประสงค์ ในการเข้าพักที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัด พระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือน ในการเข้าพักที่แตกต่างกัน มีความคาดหวัง ต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05

5. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี รายได้ต่อเดือน และประเภทของลูกค้ำในการเข้าพัก ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ และวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ ในคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการ บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรพิจารณาจากผลการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการต้อนรับส่วนหน้า ควรมีการพัฒนาในส่วนของการพัฒนาต้อนรับส่วนหน้าให้มี บุคลิกภาพที่ดี สุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส และควรมีจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการ ให้บริการนักท่องเที่ยว ด้านห้องพัก ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้มีความทันสมัยมาก ยิ่งขึ้น ด้านการรักษาความปลอดภัย ควรเน้นการฝึกฝนด้านความรู้ความสามารถของพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญ สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลูกค้ำได้ทันเวลา บริเวณรอบ ๆ โรงแรมควรมีไฟส่องสว่าง และมีพนักงานให้บริการอย่างทั่วถึง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ควร ปรับปรุงตกแต่งบริเวณสวน และห้องเด็กเล่น เพื่อเพิ่มการบริการที่ดีให้ทัดเทียมกับความต้องการ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยมากขึ้น ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีการปรับปรุงและตกแต่ง บรรยากาศภายในห้องอาหารให้สะอาด สวยงามมีสไตล์ มีการบริการอาหารที่หลากหลายมากขึ้น รวมถึงควรมีการจัดโปรโมชั่นอาหารและเครื่องดื่มต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

Title : THAI TOURISTS EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS
OF SERVICE QUALITY TOWARD OF HOTELS IN AYUTHAYA
PROVINCE

Author : Ms.Sophawan Treesuwan

Major Adviser : Assoc. Prof. Dr. Suthinan Promsuwan

Adviser : Assoc. Prof. Dr. Payom Thambucra

Type of Degree : Master of Arts Degree in Hotel and Tourism Management
(M.A. Hotel and Tourism Management)
Naresuan University, 2006

Abstract

This research aims to compare Thai Tourists' expectations and perceptions of service quality towards hotels in Ayuthaya Province, considering from the quality of service of five aspects: front reception, room service, security guard, physical environments and food and beverages. The comparison is also focused in terms of the expectation and perception on quality of service of Thai Tourists towards hotels in Ayuthaya Province, classified by ages, salary ranges, types of customers in lodging, and objectives in lodging at hotels in Ayuthaya Province.

The sample used in this study was 400 Thai tourists who use the service at hotels in Ayuthaya Province by means of the convenient random method. The device used in gathering data was questionnaire and the statistical analysis includes percentile, means, standard deviation, t-test, F-test one way analysis of variance (One-Way ANOVA) and Least Significant Difference (LSD)

This study was found that the majority of 400 respondents are males who are between 31-40 years old, with salary upper 30,001 baht; made a trip arranged by private for relaxation purpose.

1. Thai tourists who have the highest expectation towards the quality of service provided by hotels in Ayuthaya Province, totally have high perception on quality of service of hotels in Ayuthaya Province.

2. The expectation on the quality of service of Thai tourists towards hotels in Ayuthaya Province, and the perception on quality of service of Thai tourists towards hotels in Ayuthaya Province, with statistical significance at 0.05 level.

3. Thai tourists whose ages, types of clients, objectives in lodging are varied have the different expectation on quality of service of Thai tourists towards hotels in Ayuthaya Province, with statistical significance at 0.05 level.

4. Thai tourists whose salary ranges are varied have the different expectation on quality of service of Thai tourists towards hotels in Ayuthaya Province, with no statistical significance at 0.05 level.

5. Thai tourists whose salary ranges and types of customers are varied have different perception on the quality of service provided by hotels in Ayuthaya province, with statistical significance at 0.05 level.

6. Thai tourists whose ages and objectives in lodging are varied have different perception on the quality of service provided by hotels in Ayuthaya Province, with no statistical significance at 0.05 level.

The suggestions from this study are beneficial for the improvement of the quality of service provided by hotels in Ayuthaya Province, in order to better serve the expectation of Thai tourists towards the quality of the hotels' service. Hotels in Ayuthaya Province should consider the evaluation of all five aspects of service quality comprising front reception, room service, security guard, physical environments, and food and beverages. Front reception, in particular, the improvement should be of the receptionist to have good personality, politeness, friendly, smiles and being cheerful. In addition, the staff should be sufficient in terms of quantity to serve clients. Room Division needs to be equipped with more modern facilities. Security Division should emphasize on the knowledge and ability of the employee to provide skillful service and to solve the problems of the clients. Furthermore, the surroundings of the hotel should be thoroughly

lightened. Physical Environment should be upgraded in the aspects of landscaping and children's playground to provide good service that meets the satisfaction of Thai tourists. Food and Beverages should be improved in terms of cleanliness and stylish restaurant offering a wider variety of menu as well as the increase of promotion on food and beverage.

