

## บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพบริการตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงของโรงแรมในมหาสารคามและขอนแก่น เป็นวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับ 2 ผู้จัดการโรงแรมและ 2 ผู้เชี่ยวชาญระดับผู้กำหนดนโยบาย คัดเลือกแบบเจาะจง พื้นที่ละ 4 คน รวมเป็นจำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยรูปแบบแผนพฤติกรรม พบว่า คุณภาพบริการของห้องพักและภายในห้องพักของโรงแรมของจังหวัดมหาสารคาม สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ในระดับมีความพอเพียง เพราะมีราคาเหมาะสมและคุ้มค่าเงินตรงความต้องการของลูกค้า ส่วนงานด้านการบริการข่าวสาร โถงต้อนรับ อาหารและเครื่องดื่ม การจัดการกับสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยและคุณภาพของพนักงานไม่มีมาตรฐานสากลและยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ แต่พ้อมีศักยภาพในการจัดการคุณภาพบริการตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ส่วนโรงแรมนานาชาติของขอนแก่นมีการจัดการคุณภาพบริการในระดับมีความพอเพียง โดยห้องประชุมและสัมมนา มีศักยภาพและมีความพอเพียงที่สามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสากลมากที่สุดเพราะได้รับมาตรฐานสถานที่จัดงานทั้งระดับประเทศไทยและอาเซียน รองลงมาคืองานบริการภายในห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ทั้งสองโรงแรมมีข้อจำกัดในด้านคุณภาพและความรู้ระดับสากลของพนักงาน ประเด็นด้านความพอประมาณ ความมีเหตุผล ภูมิคุ้มกันและคุณธรรมเป็นข้อเสนอใช้เป็นประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและการปฏิบัติ

**คำสำคัญ:** คุณภาพบริการ เศรษฐกิจพอเพียง โรงแรมมหาสารคามและขอนแก่น