

ชื่อเรื่อง	การรับรู้คุณภาพการบริการของโรงแรมนานาชาติในจุดหมายปลายทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของผู้บริโภคชาวไทย: การบูรณาการ A Balanced Scorecard Perspective และความเป็นเลิศด้านผลการปฏิบัติงานของ Baldrige Performance Excellence Program 2558-2559
ผู้วิจัย	ดร. ปรีดา ไชยา
สังกัด	คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีที่ทำการวิจัย	ปีงบประมาณปี 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับนานาชาติในจุดหมายการเดินทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยศึกษาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแขกโรงแรมชาวไทย ใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษา 1) การรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ 2) ความแตกต่างระหว่างความสำคัญและผลของการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการ 3) การแบ่งกลุ่มการตลาดกลยุทธ์และมีมติปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับความคาดหวังของแขกที่มีต่อคุณภาพการบริการ และ 4) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมนานาชาติ และการวิจัยนี้ยังประเมินปัจจัยที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อกรอบแผนการพัฒนากิจการปฏิบัติงานด้านคุณภาพบริการของโรงแรมนานาชาติในประเทศไทย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของแขกโรงแรมชาวไทยที่เก็บจากห้าบริษัทโรงแรมในระดับนานาชาติจำนวน 379 คน โดยประยุกต์ใช้โมเดล Balanced Scorecard Perspective และโปรแกรมเกณฑ์การประเมินความเป็นเลิศของการปฏิบัติงานของ Baldrige Performance Excellence Program ประจำปี 2558-2559 เข้ากับทฤษฎีการรับรู้คุณภาพการบริการเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการของโรงแรม

การวิจัยนี้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ด้วย ANOVA variances และโปรแกรมสำเร็จรูป (Mplus Version 6.12) สำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) เพื่อทดสอบความสำคัญของความแตกต่างระหว่างปัจจัยความคาดหวังและการรับรู้และที่มียัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรส่วนบุคคล และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผลตามลำดับ และใช้การวิเคราะห์ปัจจัยและการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง

(Factor-cluster analysis) เพื่อการศึกษาผลกระทบการแบ่งกลุ่มตลาดและมิติของปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยตอบคำถามของการวิจัยและเพื่อยืนยันหรือไม่ยืนยันสมมติฐานของการวิจัย

ผลการวิจัยของการวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน และ ANOVA และโมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และคุณภาพการบริการซึ่งตรงกับความคาดหวังได้ แต่คุณภาพการบริการของโรงแรมนานาชาติยังไม่ได้อยู่ในระดับที่เกินความคาดหวังของกลุ่มแขกของโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ และผลการวิเคราะห์ด้วย Factor-Cluster Analysis ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยความคาดหวังของแขกมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดมิติปัจจัยที่สำคัญของคุณภาพการบริการและการแบ่งกลุ่มการตลาด ซึ่งก็รวมถึงผลที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการโดยรวมของโรงแรมนานาชาติ และไม่พบว่าตัวแปรส่วนบุคคลของกลุ่มการตลาดใด เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และภูมิภาค ที่มีผลต่อปัจจัยความคาดหวังที่สำคัญ

ท้ายที่สุด การวิจัยนี้ยังได้เสนอกลุ่มการตลาดเป้าหมายที่สำคัญ ซึ่งก็รวมถึงการอภิปรายถึงข้อจำกัดของผลการวิจัย ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และนัยยะสำคัญสำหรับนักปฏิบัติงานด้านการบริการอย่างมืออาชีพพร้อมกับข้อมูลเชิงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ได้พบในการวิจัยในครั้งนี้

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้ การปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการ โรงแรม ประเทศไทย