

ชื่อเรื่อง	คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดหนองคาย
ผู้วิจัย	เรืองศิลป์ อ่วมมีเพียร และณัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป
สังกัด	คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีที่ทำการวิจัย	ปีงบประมาณ 2560

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาคุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัดหนองคาย 2. เปรียบเทียบคุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เสนอแนวทางคุณภาพบริการที่เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรมในจังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวจำนวน 385 คนโดยใช้สูตรของ (Weiers, 2005) และเก็บตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ 5,000-9,999 บาท/เดือน สถานภาพสมรสโสด พฤติกรรมนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เข้าพักแรมจำนวน 2-3 คืน โดยเข้าพักเป็นครั้งแรก เพื่อพักผ่อน และจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญคุณภาพบริการโดยรวมมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเป็นรูปธรรม

ผลการทดสอบสมมติฐาน นักท่องเที่ยวที่มีเพศ และรายได้ต่างกันให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการของที่พักรวมในจังหวัดหนองคายโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลนักท่องเที่ยวได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรสต่างกันจะให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการของที่พักรวมในจังหวัดหนองคายโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงแรมต้องให้ความสำคัญโดยเฉพาะ **ความเป็นรูปธรรม** งานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ (Intangibles) จึงต้องสร้างความมีตัวตนและต้องตอบสนองในพื้นที่ การตกแต่งที่หรูหรา ความสะอาดของชุดพนักงาน และสถานที่ รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ และการตอบสนองต่อลูกค้า คือ ความพร้อมของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงาน ความเต็มใจในการบริการ มีพนักงานเพียงพอ และให้ข้อมูลถูกต้อง

**คำสำคัญ:** คุณภาพบริการ ธุรกิจโรงแรม